

628.3

H42

u 21

KINERJA LAYANAN PERSAMPAHAN DI KOTA YOGYAKARTA

TESIS

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan
Program Studi Magister Teknik Pembangunan Kota

Oleh :

AGUS TRI HARYONO

L4D/000060



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2002**

KINERJA LAYANAN PERSAMPAHAN DI KOTA YOGYAKARTA

Tesis Diajukan Kepada
Program Studi Magister Teknik Pembangunan Kota
Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

Diajukan Pada Sidang Ujian Tesis
Tanggal 3 Desember 2002

Dinyatakan Lulus
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Magister Teknik

Semarang, Desember 2002

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Ir. Joesron Alie Syahbana, M.Sc.

Ir. Fitri Yusman, MSP.

Mengetahui
Ketua Program Studi
Magister Teknik Pembangunan Kota
Program Pascasarjana Universitas Diponegoro

(Prof. Dr. Ir. Sugiono Soetomo, DEA.)

ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk yang tinggi telah menimbulkan berbagai dampak pada pembangunan kota khususnya proses pemenuhan kebutuhan dasar (basic needs) kota. Salah satu permasalahan yang sangat menonjol dalam pembangunan kota adalah keterbatasan tingkat pelayanan kota dalam penyediaan sarana prasarana persampahan. Pembangunan sarana prasarana persampahan merupakan salah satu utilitas kota yang penyediaannya menjadi tugas dan tanggung jawab dari pemerintah kota. Keterbatasan kemampuan dana dari pemerintah, berakibat pada pelayanan persampahan yang dilaksanakan oleh pemerintah (Dinas Kebersihan) belum dapat teratasi secara optimal.

Untuk mengantisipasi permasalahan tersebut, peranserta masyarakat sangat dibutuhkan dalam pengelolaan persampahan selain dengan meningkatkan kinerja pada pemerintah daerah khususnya Dinas Kebersihan. Meskipun layanan persampahan berbagai langkah dan kebijakan telah diambil pemerintah, masih belum dapat menyelesaikan permasalahan secara tuntas, antara lain karena semakin meningkatnya produksi sampah rumah tangga, kekurangan sumber daya manusia dalam pengelolaan sampah, belum memadainya sarana pembuangan.

Penelitian ini dilakukan untuk menilai layanan persampahan melalui analisa kualitas layanan persampahan terhadap kinerja dari Dinas Kebersihan atas partisipasi masyarakat dalam pengelolaan layanan persampahan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metoda deskriptif analitis dimana peneliti mengungkapkan secara komprehensif kondisi yang ada, dan dengan melalui analisis dapat dibuktikan adanya hubungan antara beberapa variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan persampahan memiliki keterkaitan dengan berbagai faktor, seperti kualitas kinerja Dinas Kebersihan, kualitas peran serta masyarakat, tingkat pendapatan masyarakat, efisiensi dan efektivitas serta tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan persampahan.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan optimasi kinerja layanan persampahan di Kota Yogyakarta perlu adanya peningkatan kinerja Dinas Kebersihan dan perlu adanya partisipasi masyarakat yang lebih nyata, berupa peningkatan pembayaran retribusi sampah, dan peran aktif dalam membantu menyediakan sarana prasarana persampahan.

ABSTRACT

The rapid growth of population has been creating various impacts on urban development, especially in providing basic necessity of the town. One of the most significant problems in urban development is the urban-service limit level of delivering waste treatment facilities. The Local Administrations should provide waste treatment facilities as one of urban utilities they responsible to. Due to their lack of fund resources, the treatment is not yet optimally managed by Dinas Kebersihan (The Cleaning Service).

Responding to the problem, the communities' participations are needed very much in waste treatment, beside the improvement of local authorities performance especially Dinas Kebersihan. Local authorities has been taken various actions and policies, but the problem is still there, and some of the main reasons are increasing household waste, lack of human resources, and poor waste facilities.

This research is to value the level of waste treatment service performance by analysing its quality of service managed by Dinas Kebersihan; and reviewing the communities participations in waste treatment. Research was done by descriptive analyse methods, in which researcher comprehensively stated the existed situations. Analyses showed the connection between performance optimisation with several factors, such as performance quality of Dinas Kebersihan, communities' participations, communities' income, and communities' efficiency, effectiveness, and satisfaction in waste treatment service.

The research concluded that improvement should be made on performance of Dinas Kebersihan, the more real communities' participations in the payment of waste retribution and active role in providing waste treatment facilities.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, akhirnya Laporan Tugas Akhir dalam bentuk Tesis yang di beri judul “Kinerja Layanan Persampahan Di Kota Yogyakarta” akhirnya dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan akademis untuk mengikuti ujian akhir sarjana strata-2 pada program Magister Teknik Pembangunan Kota Di Universitas Diponegoro.

Terselesaikannya penulisan tugas akhir ini adalah berkat bimbingan para dosen serta bantuan dari berbagai pihak terkait, dalam memberikan dorongan moril maupun bantuan materiil dari awal hingga akhir penyelesaiannya. Untuk itu dalam kesempatan ini kami ingin sekali mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Joesron Alie Syahbana, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Utama.
2. Bapak Ir. Fitri Yusman, MSP selaku Dosen Co-Pembimbing.

Atas kesabaran dan ketulusannya didalam memberikan waktu dan tenaganya didalam membimbing penulis hingga terselesaikan penulisan tesis ini. Selain itu terimakasih penulis juga sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Sugiono Soetomo, CES, DEA selaku ketua program pasca sarjana Magister Teknik Pembangunan Kota, Universitas Diponegoro.
2. Bapak Ir. Parfi Khadiyanto, MSL selaku dosen pembahas.
3. Staf administrasi akademis pada Program Magister Teknik Pembangunan Kota.

4. Masyarakat di kawasan Kotabaru, Poncowinatan, dan Ledoksari yang menjadi responden dalam penelitian kami.
5. Pimpinan dan seluruh staf Dinas Kebersihan Kota Yogyakarta yang telah membantu kami menyediakan data.
6. Istri dan anakku tercinta yang telah dengan tulus dan sabar mendukung penulis menyelesaikan studi.
7. Rekan-rakan Mahasiswa khususnya MTPK-CBUIM Angkatan III yang telah memberikan dorongan moril dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan tugas ini hingga selesai.

Penulis berharap semoga segala budi baik yang telah diberikan kepada kami, akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT sesuai dengan amal saleh yang diperbuatnya, amien.

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat diterima sebagai pertanggung jawaban akademis dan administratif kami sebagai mahasiswa program CBUIM di Universitas Diponegoro.

Semarang, Desember 2002

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK (Bahasa Indonesia)	i
ABSTRACT (Bahasan Inggris)	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Permasalahan	6
1.3. Tujuan Studi	10
1.4. Ruang Lingkup Studi	11
1.4.1. Ruang Lingkup Substansial	11
1.4.2. Ruang Lingkup Spasial	11
1.5. Keaslian Penelitian	15
1.6. Manfaat Penelitian	15
1.7. Metode Penelitian	16
1.7.1. Metode Pendekatan	18
1.7.2. Kebutuhan Data	18
1.7.3. Teknik Pengumpulan Data	19
1.7.4. Teknik Sampling	20
1.7.5. Teknik Analisis	22
1.8. Sistematika Pembahasan	23
 BAB II PENYEDIAAN LAYANAN PERSAMPAHAN	 25
2.1. Layanan Persampahan	25
2.2. Pengelolaan Layanan Sampah	27
2.2.1. Sistem Pengelolaan Layanan Persampahan di Perkotaan ...	29

2.2.2. Peranan Sistem Penyediaan Layanan Persampahan Dalam Pembangunan Kota	31
2.3. Peran Serta Masyarakat	32
2.4. Pengukuran Kinerja	35
2.4.1. Pengertian Kinerja	35
2.4.2. Efektivitas dan efisiensi.....	35
2.4.3. Pengertian Tentang Kepuasan	38
2.5. Kinerja Dalam Layanan Persampahan	39
2.5.1. Tolok Ukur Penilaian Kinerja Dalam Layanan Persampahan.....	39
2.5.2. Manfaat Pengukuran Kinerja	43
2.6. Rangkuman Kajian Teori	44
2.7. Hipotesis Penelitian	45
 BAB III GAMBARAN PENGELOLAAN SAMPAH KOTA YOGYAKARTA	46
3.1. Batas Wilayah Dan Perkembangan Kota Yogyakarta	46
3.2. Kebijaksanaan Pengelolaan Kota	48
3.3. Kondisi Pengelolaan Sampah	49
3.4. Lokasi Penelitian	54
3.4.1. Gambaran Umum Kecamatan Gondokusuman	54
3.4.2. Gambaran Umum Kecamatan Jetis	56
3.4.3. Gambaran Umum Kecamatan Pakualaman	58
 BAB IV ANALISIS DAN KINERJA LAYANAN PERSAMPAHAN DI KOTA YOGYAKARTA.....	63
4.1. Profil Masyarakat Penghuni Permukiman Kotabaru, Pakuningratan dan Ledoksari	65
4.1.1. Analisis Usia	65
4.1.2. Analisis Jenis Pendidikan	66
4.1.3. Analisis Jenis Pekerjaan	67
4.1.4. Analisis Status Dalam Keluarga	68

4.1.5. Analisis Lama tingkat Hunian	69
4.1.6. Analisis Jumlah Penghuni Rumah.....	70
4.1.7. Analisis Besarnya Retribusi Sampah	71
4.1.8. Analisis Status Rumah dan Status Penduduk	72
4.1.9. Analisis Kemampuan Ekonomi Berdasarkan Pendapatan per bulan	73
4.2. Analisis Kualitas layanan Persampahan Dinas Kebersihan Kota Yogyakarta.....	74
4.2.1. Analisis Berdasarkan Frekuensi Pengambilan Sampah	74
4.3. Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Persampahan	76
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian	79
4.4.1. Analisis Kualitas Kinerja Layanan Persampahan	79
4.4.2. Analisis Korelasi Tingkat Efisiensi, efektivitas dan Tingkat Kepuasan	83
4.5. Tingkat Optimasi Kinerja Layanan Persampahan di Kota Yogyakarta.....	85
4.5.1. Analisis Jumlah tenaga kebersihan dan jumlah peralatan ...	87
4.5.2. Hasil Layanan Persampahan	89
4.5.3. Analisis Kualitas Layanan	91
4.5.4. Prosentase Kinerja Layanan Pesampahan	92
4.5.5. Rangkuman Analisis dengan Kajian Teori.....	93
BAB V PENUTUP	97
5.1. Temuan Hasil Penelitian	97
5.2. Kesimpulan	99
5.3. Rekomendasi	100
5.4. Usulan lebih lanjut	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Standard Volume Sampah Berdasarkan Sumbernya	26
Tabel 2.2.	Jenjang dan Penggolongan Partisipasi Masyarakat	33
Tabel 2.3.	Prosentase Bobot Kelompok Indikator Kinerja	43
Tabel 3.1.	Pertumbuhan Penduduk Kota Yogyakarta Per Kecamatan Tahun 2000	47
Tabel 3.2.	Sumber Sampah Kota Yogyakarta Tahun 2000	50
Tabel 3.3.	Kondisi Fisik Sampah Kota Yogyakarta Tahun 2000	51
Tabel 3.4.	Jumlah Timbunan Sampah dan Pihak Pengangkut Tahun 2000	52
Tabel 3.5.	Jenis dan Fasilitas Pembuangan Sampah Kota Yogyakarta Tahun 2000	53
Tabel 3.6.	Daya Angkut, Pelayanan Pengaspalan Jalan, dan Tenaga Menurut Sektor Persampahan	53
Tabel 3.7.	Perusahaan Bisnis/Swasta Yang Mendapatkan Kontrak Kerja Tahun Anggaran 2000	54
Tabel 4.1.	Penyebaran Sampel Dalam Penelitian	65
Tabel 4.2.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pendidikan	66
Tabel 4.4.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan	67
Tabel 4.5.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Dalam Keluarga	68
Tabel 4.6.	Lama Tingkat Hunian Rumah	69
Tabel 4.7.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jumlah Penghuni Rumah	70
Tabel 4.8.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Besarnya Retribusi	71
Tabel 4.9.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Rumah	72
Tabel 4.10.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Penduduk	73
Tabel 4.11.	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan	74
Tabel 4.12.	Distribusi Frekuensi Pengambilan sampah.....	75
Tabel 4.13.	Distribusi Penilaian Kebersihan Jalan, Lorong, Lingkungan	75
Tabel 4.14.	Distribusi Penilaian Kebersihan Drainase	76
Tabel 4.15.	Distribusi Frekuensi Rutinitas Pembayaran retribusi	77

Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Iuran Kebersihan	78
Tabel 4.17. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kegiatan Gotong Royong	78
Tabel 4.18. Distribusi Kualitas Layanan Persampahan	79
Tabel 4.19. Distribusi Kualitas Layanan Persampahan	80
Tabel 4.20. Distribusi Tingkat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan	81
Tabel 4.21. Distribusi keamanan peralatan petugas persampahan	82
Tabel 4.22. Distribusi kondisi peralatan persampahan	82
Tabel 4.23. Hasil Pengujian Korelasi Produk Moment Pendapatan masyarakat Dengan retribusi sampah	84
Tabel 4.24. Hasil Pengujian Korelasi Produk Moment besarnya retribusi sampah dengan kualitas layanan persampahan	85
Tabel 4.25. Jumlah tenaga kebersihan	87
Tabel 4.26. Jumlah peralatan persampahan	88
Tabel 4.27. Keadaan pengelolaan persampahan	89
Tabel 4.28. Keadaan pengelolaan persampahan	91
Tabel 4.29. Prosentase Kualitas layanan persampahan	91
Tabel 4.30. Prosentase Bobot kelompok Indikator Kinerja.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Peta Kota Yogyakarta	13
Gambar 1.2.	Peta Lokasi Penelitian	14
Gambar 1.3.	Kerangka Pikir Pelaksanaan Penelitian	17
Gambar 2.1.	Konsep Kepuasan Pelayanan	38
Gambar 3.1.	Peta Administrasi Kelurahan Kotabaru	60
Gambar 3.2.	Peta Administrasi Kelurahan Cokrodiningratan.....	61
Gambar 3.3.	Peta Administrasi Kelurahan Purwokinanti.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara dengan Dinas Kebersihan
Lampiran 2	Pola Operasional Sampah
Lampiran 3	Format Kuesioner.....
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Kuesioner.....
Lampiran 5	Nomogram Harry King.....
Lampiran 6	Tabel r Product Moment
Lampiran 7	Tabel Chi Kuadrat.....
Lampiran 8	Analisis Frekuensi Prosentase Kumulatif.....
Lampiran 9	Analisis Distribusi Kualitas Layanan.....
Lampiran 10	Analisis Korelasi Pendapatan dengan Besarnya Retribusi dan Analisis Korelasi Besarnya Retribusi dengan Kualitas Layanan
Lampiran 11	Perhitungan Tingkat Pendapatan Masyarakat dengan Besarnya Retribusi
Lampiran 12	Perhitungan Besarnya Retribusi dengan Kualitas Layanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses urbanisasi tidak dapat dilepaskan dari pertumbuhan penduduk dan jumlah penduduk yang tinggal di daerah perkotaan. Hal ini dapat dilihat dari laju pertumbuhan penduduk yang ada di wilayah perkotaan. Menurut Cahyati (2000:4) pesatnya perkembangan kawasan perkotaan ditandai dengan pertumbuhan penduduk yang saat itu sekitar 5,4% per tahun., sedangkan laju pertumbuhan penduduk pedesaan sekitar 0,8% pertahun. Akibatnya diperkirakan pada akhir tahun 2018 sekitar separuh dari penduduk nasional (52%) akan tinggal di kawasan perkotaan. Tingkat urbanisasi yang tinggi, tidak disertai proses urbanisasi yang sebenarnya sehingga menimbulkan berbagai dampak pada proses pembangunan kota khususnya pada proses pemenuhan kebutuhan dasar (basic needs) kota. Hal ini berakibat pada kenaikan pasokan infrastruktur perkotaan setiap tahun akibat penambahan penduduk di perkotaan. Saat ini beberapa dampak atau permasalahan yang sangat menonjol dalam pembangunan kota salah satunya adalah keterbatasan layanan kota dalam penyediaan sarana prasarana perkotaan.

Perubahan politik dan sosial yang pesat telah berdampak pada proses dan arah dari perkembangan perkotaan terutama perubahan pengelolaan pemerintahan, tatanan sosial dan budaya dan sistem nilai masyarakat. Sementara itu akibat dari krisis ekonomi yang berkepanjangan sehingga berkembang menjadi krisis kehidupan bangsa belum juga teratasi dan telah berdampak pada penurunan kualitas dari pelayanan dan kehidupan perkotaan. Kenyataan itu memberikan tuntutan yang sangat

besar pada Pemerintahan Kota untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal dari kebutuhan warganya. Salah satu diantaranya adalah dalam bidang kebersihan, berupa layanan persampahan.

Perkembangan dan pertumbuhan sampah akhir-akhir ini, khususnya yang terjadi di kota-kota besar Indonesia telah menempatkannya sebagai salah satu isu utama bagi Pemerintah Kota. Pertumbuhan sampah terjadi seiring dengan laju pertumbuhan urbanisasi. Karena itu Pemerintah Kota dituntut untuk dapat mengatur masalah tersebut dengan sebaik-baiknya, agar tidak sampai mencemari lingkungan kota. Sampah di hasilkan oleh penduduk baik di perumahan, sarana perdagangan, pasar, permukiman yang bertebaran diberbagai sudut kota. Laju produksi sampah umumnya lebih cepat dari upaya penanggulangannya. Keadaan itu menjadikan program penanggulangan sampah dan kebersihan kota sebagai salah satu prioritas utama. Sampah adalah barang-barang buangan atau kotoran seperti daun kering, kertas-kertas yang tidak berguna dan lain sebagainya (Kubi, 1976:862). Program kebersihan kota dan penanggulangan sampah pada umumnya sudah dilaksanakan di kota-kota besar. Tetapi penanggulangannya belum dapat teratasi secara optimal, karena masih banyaknya sampah-sampah yang dihasilkan belum bisa terangkut secara keseluruhan untuk dibuang pada Tempat Pembuangan Akhir Sampah (TPAS).

Krisis ekonomi yang berkepanjangan mengancam aset-aset prasarana dan upaya-upaya pengelolaan persampahan yang ada. Pada dasarnya situasi yang memprihatinkan saat ini akan menyebabkan berkurangnya penyampaian pelayanan prasarana kepada pengguna akhir baik secara kualitas maupun kuantitas.

Sistem pengelolaan persampahan di daerah perkotaan di Indonesia pada umumnya menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota yang dilaksanakan oleh dinas teknis pengelola sampah. Alternatif lain dalam manajemen pengelolaan sampah terdiri dari komponen-komponen yang saling berinteraksi membentuk satu kesatuan yang saling mendukung; diantaranya adalah organisasi pelaksana, pembiayaan dan retribusi, pengaturan hukum, peranserta masyarakat dan teknis operasional. Keterlibatan dari masyarakat merupakan salah satu bentuk pengelolaan persampahan yang sangat dibutuhkan untuk mendukung tingkat keberhasilan pelayanan.

Dalam penyediaan dan pembangunan prasarana lingkungan ini, pemerintah membutuhkan dana yang cukup banyak. Sehubungan dengan keterbatasan dana pemerintah dan begitu pentingnya peranan prasarana lingkungan permukiman khususnya persampahan, maka peranserta dan partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam pengelolaan persampahan selain dengan meningkatkan kinerja pada pemerintah daerah khususnya Dinas Kebersihan.

Sebagai salah satu dinas teknis yang melaksanakan pembangunan dan pengelolaan kebersihan di daerah, Dinas Kebersihan mempunyai peran yang cukup strategis dengan kedudukannya adalah sebagai unsur pelaksana daerah di bidang kebersihan dalam hal ini adalah penanganan sampah melalui penyiapan jalan dan lingkungan/pengumpulan sampah, pengangkutan sampah dan pengolahan sampah, sehingga diharapkan keberadaan dinas tersebut mampu membantu mengatasi berbagai permasalahan tentang layanan persampahan kota yang semakin kompleks khususnya dalam penyediaan sarana prasarana persampahan.

Meskipun sudah adanya dinas teknis serta partisipasi sektor swasta dan masyarakat yang melakukan berbagai upaya untuk menangani persampahan kota, apabila dilihat di lapangan terdapat hal-hal yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan, sebagai contoh belum terlayannya semua masyarakat kota tentang pengelolaan persampahan karena terbatasnya sarana prasarana persampahan. Penanganan yang masih sepotong-sepotong tersebut akan menyebabkan ketidakpuasan bagi masyarakat.

Layanan persampahan merupakan salah satu prasarana kota yang merupakan penunjang dalam pembangunan suatu daerah, yang dalam pelaksanaannya melibatkan aktor pelaku dan pengguna yang sangat kompleks (Pemerintah, swasta, dan masyarakat). Sumber daya yang dibutuhkan untuk membangun dan mengoperasikan layanan persampahan, juga tersebar di ketiga aktor tersebut, tapi sampai saat ini sulit untuk dimanfaatkan secara efektif. Hal tersebut disebabkan oleh ketentuan yang belum mendukung, pandangan dan kepentingan yang berbeda. Akibatnya kesenjangan antara penyediaan dan permintaan semakin melebar. Hal ini antara lain disebabkan dana pembangunan prasarana persampahan seakan-akan masih menjadi tanggung jawab pemerintah. Berdasarkan data informasi yang dikumpulkan di lapangan, khususnya menurut hasil survei Dinas Kebersihan Kota Yogyakarta, rata-rata timbunan sampah di kota Yogyakarta adalah 2,5 liter per orang setiap hari. Di samping itu data tersebut juga menunjukkan masalah sampah yang dihadapi sampai saat ini, dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Timbunan sampah setiap hari dari kegiatan masyarakat rata-rata 1.583 m³ (2000).

Dari jumlah tersebut yang dapat dikumpulkan sampai ke TPS/stasiun

pemindahan 1.266 m³ setiap hari. Jadi diperkirakan masih terdapat sampah setiap hari yang tidak dapat terlayani oleh kegiatan pengumpulan sampah yang dilakukan, dan sampah tersebut menjadi sampah yang menumpuk/sampah liar yang dibuang sembarangan tempat yang dapat mengurangi kebersihan lingkungan kota.

2. Tingkat pelayanan yang dapat dilakukan sampai saat ini baru mencapai 80% (392.346 jiwa) dari jumlah penduduk wilayah terbangun (490.433 jiwa).

Berdasarkan permasalahan sampah yang dikemukakan di atas, terdapat indikasi bahwa kinerja pelayanan sampah di kota Yogyakarta relatif masih rendah dilihat dari jumlah timbunan sampah yang tersisa setiap hari. Hal ini tentu disebabkan beberapa kendala di dalam pengelolaannya terutama dalam kegiatan operasional. Penanganan timbunan sampah yang terjadi setiap hari, menyebabkan menurunnya kualitas kebersihan kota. Sebenarnya dalam layanan persampahan berbagai langkah dan kebijakan telah diambil pemerintah, namun masih belum dapat menyelesaikan permasalahan secara tuntas, antara lain karena semakin meningkatnya produksi sampah rumah tangga, kekurangan sumber daya manusia dalam pengelolaan sampah, belum memadainya sarana pembuangan, dan teknologi menangani permasalahan sampah. Hal ini sekaligus memberikan tanggung jawab bagi pemerintah untuk mengelola sampah dengan lebih baik, dan akan tercipta suatu lingkungan masyarakat yang bersih, sehat dan nyaman. Sampai pada akhirnya mutu dan kualitas lingkungan permukiman dapat terjaga dengan baik.

Untuk mengetahui lebih jauh tentang optimasi kinerja layanan persampahan Dinas Kebersihan dan tingkat partisipasi masyarakat maka perlu dilakukan studi

yang lebih intensif dengan terlebih dahulu menetapkan berbagai kriteria yang akan dipergunakan dalam mengukur kualitas kinerja yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan maupun tingkat partisipasi masyarakat. Berdasarkan penilaian atas kinerja layanan persampahan diharapkan akan dapat diketahui gambaran nyata tentang kondisi penyediaan layanan persampahan, termasuk berbagai permasalahan kemudian dapat dicarikan cara pemecahannya, sehingga hal ini akan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi para perencana kota khususnya pihak Dinas Kebersihan dalam menentukan pelayanan persampahan di daerah tersebut pada waktu yang akan datang.

1.2. Rumusan Permasalahan

Kota Yogyakarta mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat selama satu dasawarsa terakhir ini. Hal ini bisa dilihat pertumbuhan jumlah penduduk yang diidentifikasi dari meningkatnya kebutuhan infrastruktur dan utilitas kota, seperti halnya permintaan akan sarana layanan sampah. Pada saat ini layanan sampah belum sepenuhnya dapat dilayani oleh dinas teknis yaitu Dinas Kebersihan. Pelaksanaan pengelolaan persampahan yang dilakukan sampai dengan tahun 2000 secara keseluruhan baru mencapai 70% (1.559 ha) dari luas wilayah terbangun 2.240ha. Sementara itu pengelolaan sampah yang dapat dilayani selama ini, dilihat dari sumber timbunan sampah ternyata yang masih belum dapat diatur adalah sampah yang berasal dari permukiman. Sampai dengan tahun anggaran 2000 persentase pelayanan terhadap timbunan sampah permukiman yang dapat dilayani melalui kegiatan pengumpulan, selama ini sudah mencapai 80% (1.226 m³) per hari. Secara keseluruhan pengelolaan sampah yang dapat dilayani menurut sumber

timbunan/produksi sampah berasal dari rumah tangga, pasar, sapuan jalan, terminal, stasiun KA, rumah sakit, tempat ibadah, tempat hiburan, tempat pendidikan, dst.

Salah satu faktor yang menyebabkan timbunan sampah tidak dapat terangkut ke tempat pembuangan akhir adalah kurangnya fasilitas/sarana alat angkut yang ada.

Kebutuhan fasilitas alat angkut sampah sangat tergantung pada jumlah sampah, pola pelayanan pengangkutan serta tempat sampah komunal yang ditentukan atau direncanakan. Fasilitas alat angkut yang dipergunakan untuk mengangkut sampah di kota Yogyakarta sampai saat ini belum memadai bila dibandingkan dengan volume timbunan sampah setiap hari sehingga timbunan sampah secara keseluruhan belum dapat terangkut. Optimasi kinerja layanan persampahan di Kota Yogyakarta tersebut dengan maksud agar dapat meningkatkan pelayanan yang optimal, serta sejauh mana peranserta masyarakat dalam pengelolaan persampahan.

Permasalahan yang hampir sama disetiap kota dalam menangani persampahan diperkotaan, maka perlu dilakukan suatu penelitian yang lebih komprehensif dalam upaya menemukan solusi permasalahan yang ada, terutama untuk mengoptimalkan layanan persampahan yang paling efektif dan efisien yang dapat dilakukan Dinas Kebersihan dan masyarakat.

Penelitian kinerja layanan persampahan di Kota Yogyakarta dilakukan pada studi kasus di lingkungan permukiman Kotabaru Kelurahan Kotabaru yang ada di Kecamatan Gondokusuman, permukiman Poncowinatan Kelurahan Cokrodiningratan yang ada di Kecamatan Jetis, dan permukiman Ledoksari Kelurahan Purwokinanti yang ada di Kecamatan Pakualaman. Di kawasan tersebut

kita bisa melihat kualitas layanan persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan layanan persampahan. Dari Kinerja layanan persampahan tersebut kita bisa melihat jumlah tenaga kebersihan, jumlah peralatan, jumlah sampah terangkut, jumlah penduduk terlayani, luas daerah terlayani dan luas jalan tersapu, sampai dengan penilaian kualitas layanan persampahan oleh Dinas Kebersihan sehingga dari indikator tersebutlah kita bisa mengukur optimasi kinerja layanan persampahan. Melalui suatu penelitian akan dapat diketahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kinerja layanan persampahan di perkotaan.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penelitian ini akan difokuskan pada permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan hal-hal sebagai berikut :

1. Keterbatasan Dinas Kebersihan selaku penyelenggara pelayanan persampahan, yang belum mampu mendukung pertumbuhan penduduk, serta kinerja pelayanannya belum optimal, dan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara merata.
2. Kajian atas partisipasi masyarakat dalam pengelolaan layanan persampahan.
3. Kajian atas tingkat kemampuan ekonomi masyarakat dalam pembayaran retribusi sampah, sebagai suatu potensi yang dapat dikembangkan oleh Pemerintah Daerah untuk dijadikan sebagai salah satu sumber pembiayaan untuk pembangunan sarana persampahan di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan fokus penelitian tersebut di atas, maka dapat diukur kinerja dari sistem layanan persampahan yang dilakukan oleh Pemerintah, dan mengukur sejauh

mana keterlibatan peranserta masyarakat dalam pengelolaan sampah dan tingkat kemampuan ekonomi masyarakat dalam pembayaran retribusi sampah.

Hasil analisis dari permasalahan yang ada diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Dinas Kebersihan dalam melaksanakan layanan persampahan dan memberikan stimulasi terhadap pelaksanaan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, dengan memanfaatkan kemampuan ekonomi yang dimiliki masyarakat sebagai sumber penyediaan dana dalam penyediaan sarana prasarana persampahan kota.

Studi ini diharapkan akan dapat memberikan masukan baik bagi masyarakat maupun pemerintah dalam mencari solusi terbaik tentang permasalahan layanan persampahan bagi masyarakat kota.

Berdasarkan persoalan-persoalan sebagaimana diuraikan diatas, maka dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian (Research Question) yang ingin dicari jawabannya, yakni :

1. Bagaimanakah kinerja layanan persampahan di Kota Yogyakarta pada saat ini ?
2. Bagaimanakah tingkat peranserta masyarakat dalam pengelolaan layanan persampahan ?
3. Bagaimanakah tingkat efektivitas dan efisiensi layanan persampahan tersebut, dan sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh masyarakat yang menggunakannya ?

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab seluruh pertanyaan di atas, dengan kajian yang bersifat ilmiah dan tingkat akurasi yang tinggi.

1.3. Tujuan Studi

Penelitian ini dilaksanakan sebagai upaya untuk mengetahui kinerja layanan persampahan di Kota Yogyakarta.

Hasil penelitian diharapkan dapat mengungkapkan berbagai permasalahan yang ada berkaitan dengan layanan persampahan di kawasan tersebut, terutama menyangkut hal-hal sebagai berikut :

1. Penyebab rendahnya kinerja layanan persampahan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan dalam melayani masyarakat.
2. Kualitas yang dihasilkan oleh layanan persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan.
3. Tingkat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan.
4. Mengungkap tingkat kinerja layanan persampahan Kota Yogyakarta, mencakup tingkat kebutuhan sarana persampahan dan tingkat hasil pelayanan.

Hasil studi dapat memberikan gambaran yang lebih nyata bagi Pemerintah Daerah (Dinas Kebersihan) terutama menyangkut tingkat kebutuhan sarana prasarana persampahan dalam meningkatkan layanan persampahan dan tingkat partisipasi masyarakat mengenai layanan persampahan.

Manfaat bagi masyarakat, dengan mengetahui permasalahan layanan persampahan, tidak hanya menggantungkan layanan persampahan pada pemerintah saja, masyarakat akan lebih meningkatkan peransertanya dalam pengelolaan persampahan di lingkungannya. Disamping itu sebagai upaya untuk lebih meningkatkan kinerja Dinas Kebersihan Kota Yogyakarta dalam mengantisipasi permasalahan persampahan khususnya dalam melakukan pelayanan yang berkualitas

dan berkuantitas sehingga bisa menjangkau ke seluruh wilayah kota Yogyakarta. Manfaat yang lain, hasil penelitian ini dapat sebagai bahan kajian dan sumber penelitian lainnya khususnya yang berhubungan dengan penanganan kebersihan kota dan pembangunan prasarana persampahan.

1.4. Ruang Lingkup Studi

1.4.1. Ruang Lingkup Substansial

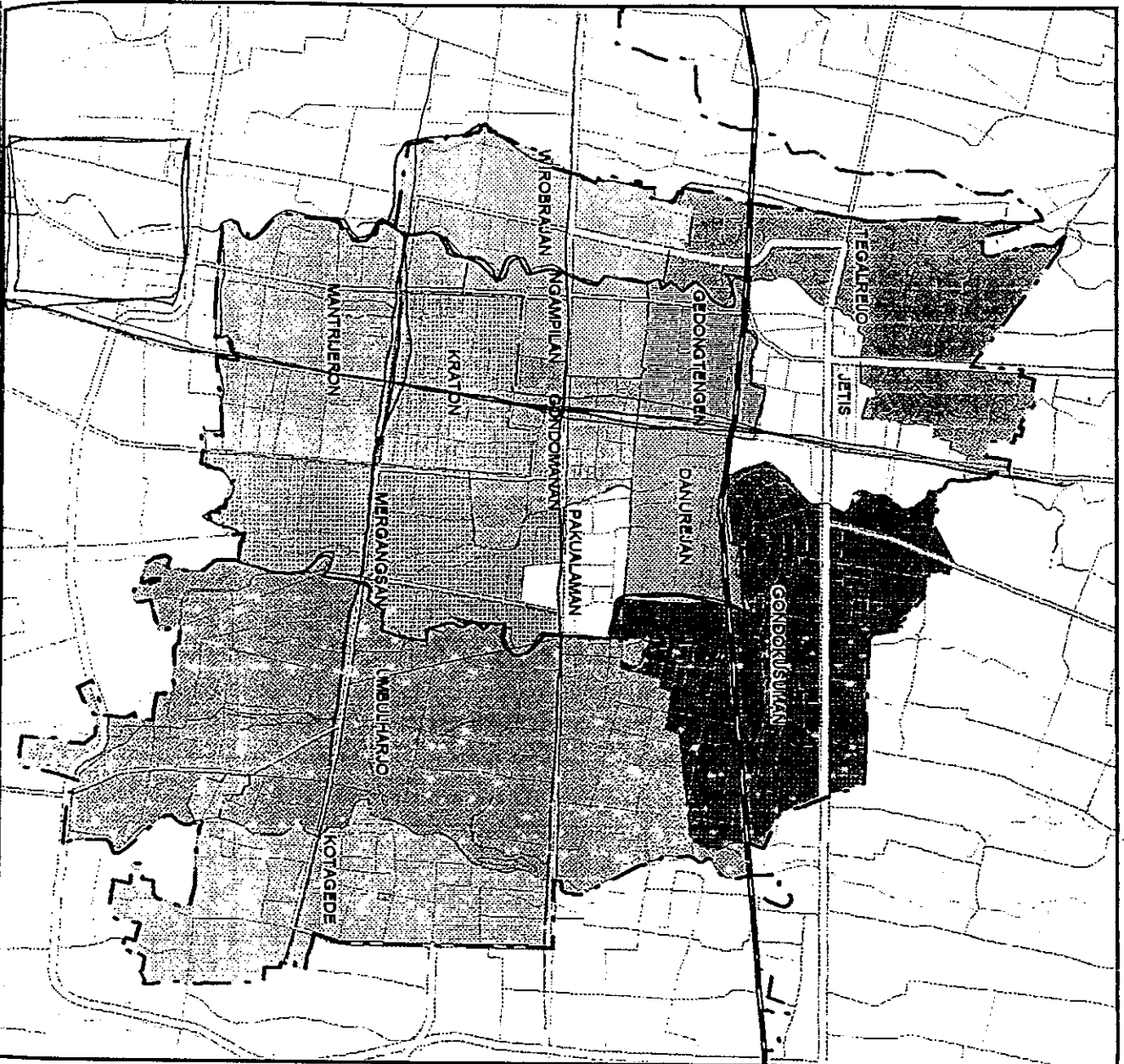
Agar penelitian lebih terfokus, maka untuk memperjelas dan mempersempit permasalahan, ruang lingkup pembahasan permasalahan akan dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan untuk melihat layanan persampahan yang dilakukan oleh pemerintah (Dinas Kebersihan).
2. Menilai tingkat kualitas layanan persampahan.
3. Menilai tingkat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan.
4. Menilai tingkat efisiensi layanan, dari jumlah rupiah yang dikeluarkan masyarakat dalam memperoleh layanan persampahan.
5. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan persampahan.
6. Menghitung tingkat kebutuhan sarana prasarana persampahan terhadap tingkat kebutuhan layanan.

1.4.2. Ruang Lingkup Spasial.

Untuk membatasi areal penelitian yang cukup luas maka dalam studi ini akan diambil studi kasus layanan persampahan pada kawasan permukiman kampung Kotabaru wilayah RW 2 dan RW 3 Kelurahan Kotabaru yang ada di Kecamatan

Gondokusuman dengan jumlah penduduk 182 kk atau 905 jiwa, permukiman kampung Pakuningratan wilayah RW 4 dan RW 7 Kelurahan Cokrodiningratan yang ada di Kecamatan Jetis dengan jumlah penduduk 156 kk atau sebanyak 760 jiwa, dan permukiman kampung Ledoksari wilayah RW 1 dan RW 2 Kelurahan Purwokinanti yang ada di Kecamatan Pakualaman dengan jumlah penduduk 147 kk atau sebanyak 735 jiwa. Secara lengkap peta orientasi Kota Yogyakarta dan lokasi penelitian dapat dilihat pada **Gambar 1.1.** dan **Gambar 1.2.** berikut ini.



**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER TEKNIK PEMBANGUNAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Batas Administrasi

— - — Batas Kotamadya
— — — Batas Kecamatan

KECAMATAN

■ DANUREJAN
■ GEDONGTENGEN
■ GONDOKUSUMAN
■ GONDOMANAN
■ JETIS
■ KOTAGEDE
■ KRATON
■ MANTRIULON
■ MERGANGSAN
■ NGAMPILAN
■ PAKUALAMAN
■ TEGALREJO
■ UMBULHARJO
■ WIROBRAJAN

RUANG LINGKUP SPASIAL

**OPTIMASI KINERJA LAYANAN
PERSAMPAHAN DI KOTA YOGYAKARTA**

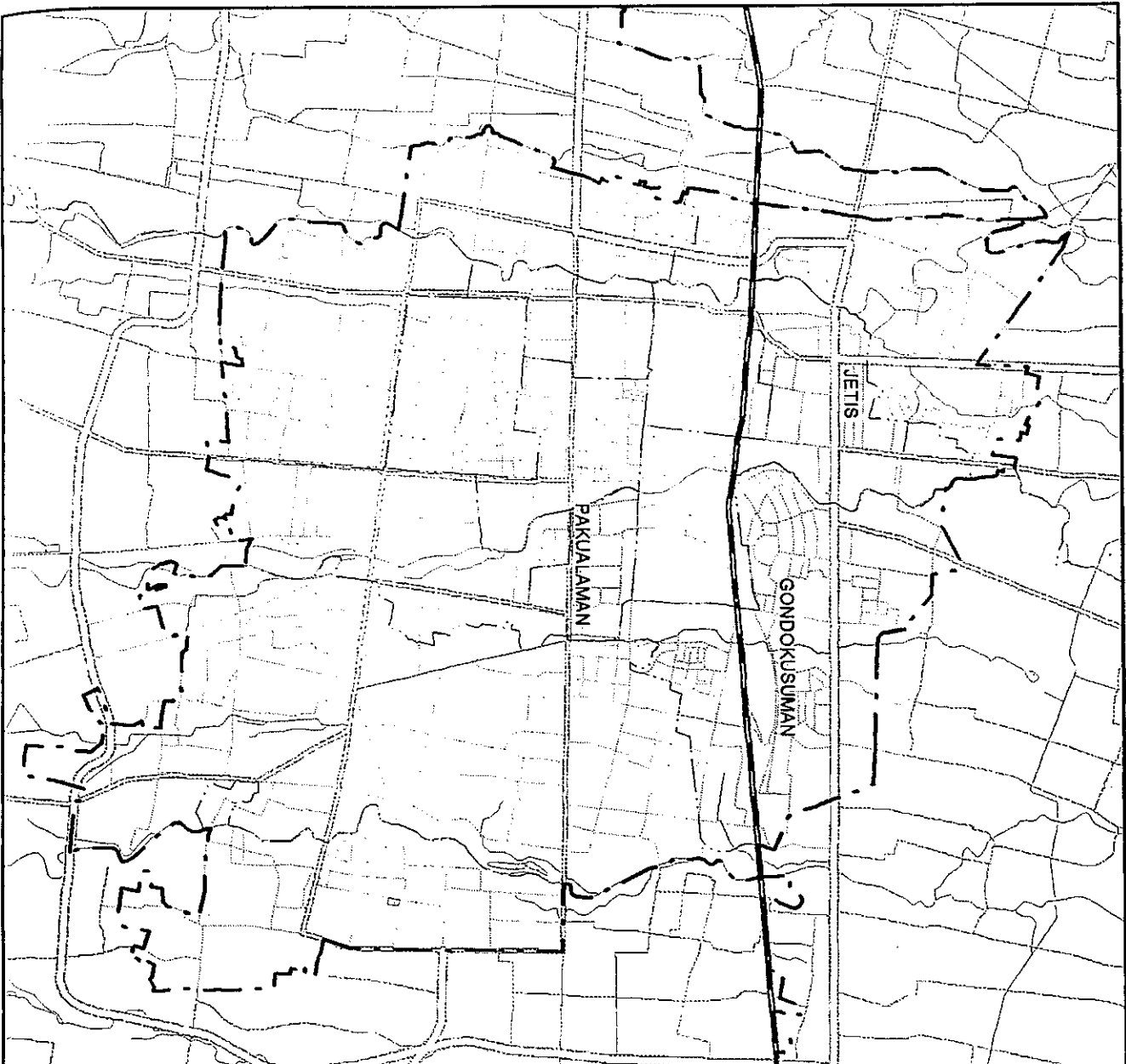
SKALA

NO GAMBAR

HALAMAN



SKALA 1 : 80.000



PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER TEKNIK PEMBANGUNAN KOTA
UNIVERSITAS DIPONEGORO

Batas Administrasi

--- Batas Kotamadya

.... Batas Kecamatan

Daerah Penelitian

RUANG LINGKUP SPASIAL

OPTIMASI KINERJA LAYANAN
PERSAMPAHAN DI KOTA YOGYAKARTA

SKALA

NO GAMBAR

HALAMAN



SKALA 1 : 50.000

1.5. Keaslian Penelitian

Banyak sekali penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan persampahan, akan tetapi penelitian yang mengkhususkan untuk menilai kinerja layanan persampahan Dinas Kebersihan dan menilai tingkat peranserta masyarakat dalam mengelola layanan persampahan, khususnya di Kota Yogyakarta sampai dengan saat ini belum pernah dilakukan.

Oleh karena itu keaslian ide dan hasil penelitian dapat dijamin, walaupun dalam beberapa penelitian ini juga mengacu pada beberapa penelitian yang berkaitan dengan masalah penyediaan layanan persampahan yang telah dilaksanakan di kota-kota lain dalam tinjauan aspek yang berbeda.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan selain dapat memperkaya khazanah penelitian yang berkaitan dengan masalah layanan persampahan di Indonesia, di samping itu juga diharapkan akan memberi manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi masyarakat serta Dinas kebersihan pada umumnya.

Bagi masyarakat yang menjadi responden, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media yang bisa memberi kesempatan untuk mengungkapkan berbagai permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan layanan persampahan, untuk dikaji secara ilmiah dapat memperbaiki keadaan menuju kondisi yang lebih baik.

Sementara itu hasil penelitian diharapkan juga dapat menjadi bahan masukan dan rekomendasi bagi Dinas Kebersihan dalam meningkatkan kinerja pelayanannya pada masyarakat yang pada saat ini di nilai masih sangat rendah.

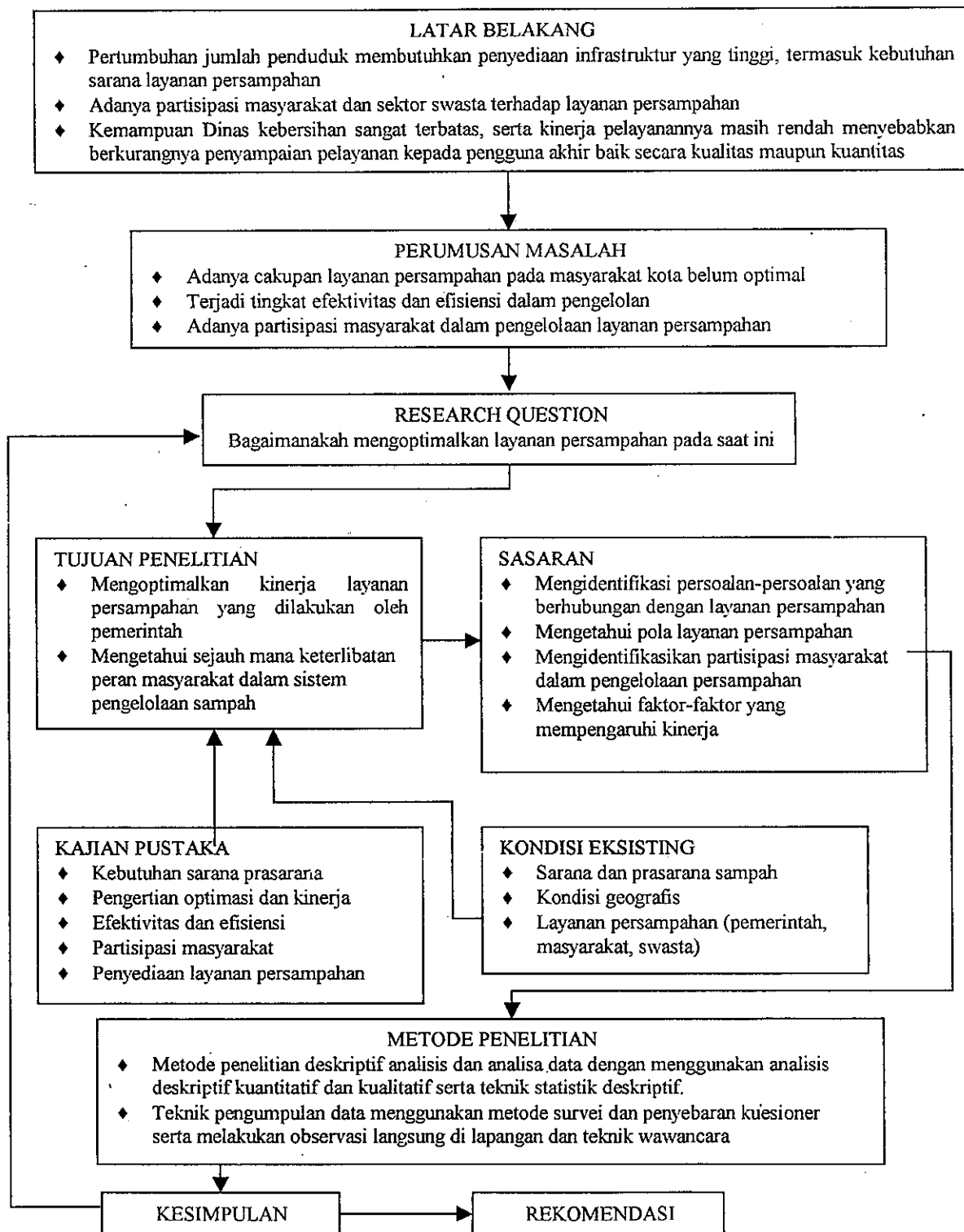
1.7. Metoda Penelitian

Metoda penelitian merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan (Surakhmad, 1980:131), ketepatan di dalam memilih metoda yang tepat merupakan kunci keberhasilan dari penelitian yang akan dilakukan, karena metodologi sangat menentukan terhadap berhasil tidaknya penelitian serta tinggi rendahnya kualitas penelitian yang akan dilaksanakan (Arikunto, 1999:22). Metoda penelitian mencakup metoda pendekatan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dari penelitian ini, maka metoda penelitian yang paling sesuai untuk dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metoda deskriptif-analitis, yakni metoda yang menuturkan, menganalisis, dan mengklarifikasi dengan menggunakan teknik survai, wawancara, angket atas teknik test, studi kasus, dan studi komparatif.

Metoda ini tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan data saja, akan tetapi juga melakukan analisis dan interpretasi tentang arti data (Surakhmad, 1980:139). Sebagai landasan berfikir dari pelaksanaan penelitian ini telah disusun suatu kerangka pikir penelitian sebagaimana dapat dilihat pada *gambar 1.3*.

**GAMBAR I.3 :
KERANGKA PIKIR PENYUSUNAN PRA TESIS**



1.7.1 Metoda Pendekatan

Variabel-variabel pokok yang akan digunakan dalam mengukur kinerja layanan persampahan di daerah perkotaan adalah, tingkat efektivitas dan efisiensi layanan persampahan, yang ditentukan oleh kualitas dan kuantitas persampahan yang dihasilkan oleh layanan persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan layanan persampahan yang dilakukan oleh masyarakat, serta tingkat kepuasan yang dicapai oleh pengguna layanan persampahan.

Disamping itu masih terdapat beberapa variabel lain yang turut diperhitungkan yakni kondisi fisik lingkungan dan profil masyarakat yang meliputi berdasarkan lama tinggal, jumlah penghuni rumah, besarnya retribusi, status rumah dan status penduduk, serta kemampuan ekonomi masyarakat.

Untuk dapat menggambarkan hasil penelitian maka akan dilakukan analisa kualitas layanan persampahan oleh Dinas Kebersihan dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan.

Hasil penelitian akan mengungkapkan berbagai faktor yang berpengaruh terhadap optimasi kinerja layanan persampahan oleh Dinas Kebersihan, masyarakat, serta hubungan dan keterkaitan antara beberapa variabel yang diteliti.

1.7.2 Kebutuhan Data

Untuk mendukung pelaksanaan penelitian ini secara optimal maka dibutuhkan berbagai jenis data baik yang berkaitan langsung dengan permasalahan layanan persampahan maupun tidak langsung, baik berupa data teknis maupun non teknis dalam bentuk data sekunder maupun data primer.

Data sekunder umumnya diperoleh dalam bentuk produk-produk perencanaan maupun laporan pelaksanaan kegiatan berkaitan dengan penyediaan layanan persampahan di Kota Yogyakarta, serta juklak dan standar teknis yang dikeluarkan secara resmi oleh instansi terkait seperti Departemen PU/Kimpraswil, Pemerintah Kota Yogyakarta, Dinas Kebersihan, Kantor Kecamatan, Kantor Kelurahan, Kantor BPS, dsb.

Data primer diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden, hasil observasi di lapangan serta hasil wawancara dengan unsur-unsur terkait baik masyarakat maupun para pejabat di lingkungan instansi seperti Pemerintah Kota, Dinas Kebersihan dsb.

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi langsung, yaitu teknik di mana peneliti mengumpulkan data dengan jalan mengadakan komunikasi langsung dengan subjek penelitian. Komunikasi langsung dilakukan antara peneliti dengan sampel yang dianggap representatif dan dapat mewakili kelompok populasi yang diteliti. Teknik yang digunakan adalah menggunakan penyebaran angket (kuesioner), observasi dan wawancara (Surakhmad, 1980:174).

Teknik pengolahan dan penyajian data tergantung pada teknik statistik yang akan dipergunakan dalam penelitian. Sedangkan teknik statistik yang dipergunakan untuk pengujian tergantung pada interaksi dua hal yakni, macam data yang akan dianalisis dan bentuk hipotesisnya (Sugiono, 1999:16).

Teknik pengolahan data yang dimaksud adalah pengolahan data primer yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Dalam proses pengolahan data dengan analisa **Cross Tabulasi**, jawaban responden dari tiap-tiap pertanyaan akan diberi bobot/nilai yang telah ditentukan. Kemudian dari nilai-nilai yang diperoleh dari setiap pertanyaan digunakan untuk mengetahui tinggi rendahnya setiap karakteristik, agar dapat dipakai sebagai data yang mudah dianalisa dan disimpulkan sesuai dengan masalah yang dikemukakan, maka penyebaran nilai-nilai tersebut perlu diringkas dalam suatu **distribusi frekuensi**, yaitu suatu daftar yang membagi data ke dalam beberapa kelas. Untuk mengolah data yang diperoleh melalui pengamatan kondisi lapangan, direncanakan dengan cara melihat apa yang menurut teori itu harus demikian dibandingkan dengan kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan (Moleong, 1988:207).

1.7.4 Teknik Sampling

Sampling adalah suatu cara pengumpulan data yang sifatnya tidak menyeluruh, artinya tidak mencakup seluruh obyek yang dijadikan sebagai obyek penelitian akan tetapi hanya sebagian saja dari populasi yang dianggap mewakili keseluruhan populasi (J. Supranoto, MA, 1991). Mengingat populasi yang akan disurvei cukup besar, maka untuk mempermudah pelaksanaan penelitian maka digunakan sampel dimana metode pengambilan sampling atau teknik sampling yang akan digunakan adalah teknik purposive sampling. Dalam hal ini sampel dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

Cara pengambilan sampel seperti ini ialah, kita memilih sub grup dari populasi sedemikian rupa sehingga sampel yang dipilih mempunyai sifat sesuai dengan sifat-sifat populasi.

Untuk mengatasi masalah populasi di atas, pemilihan 3 kelurahan penelitian diadakan secara purposive, mengingat :

1. Ketiga kelurahan tersebut mempunyai lingkungan permukiman yang berbeda.
2. Merupakan daerah yang dilayani pelayanan penyapuan, pengangkutan sampah.

Dalam teknik ini dilakukan dua tahapan, yaitu tahap pertama menentukan sampel berdasarkan daerah, dan tahap berikutnya menentukan sampel atas dasar orang yang akan dijadikan sampel (Sugiyono, 1999:59).

Sementara itu untuk penentuan besarnya sampel yang akan dipergunakan dalam penelitian maka besarnya sampel ditentukan dengan cara menggunakan Nomogram Harry King (periksa *lampiran 2*), di mana untuk penelitian ini ditetapkan tingkat kesalahan yang dikehendaki yakni sebesar 7,5%.

Jumlah populasi yang akan diteliti adalah jumlah KK yang berada di tiga perkampungan dalam tiga kelurahan (485 KK), sehingga jumlah sampel yang diperlukan adalah 18% atau sebanyak 75 KK.

1.7.5 Teknik Analisis

Berdasarkan angket atau kuisioner yang telah disebarkan kepada responden maka data dan informasi yang berhasil dikumpulkan adalah data kuantitatif, sedangkan data yang diperoleh dari hasil wawancara umumnya berupa data kualitatif.

Teknik analisa yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan analisis kualitatif, namun untuk menjelaskan hubungan beberapa variabel pengaruh dengan variabel terpengaruhnya dibutuhkan juga analisis keduanya..

Perolehan data kuantitatif yang berupa skor atau nilai sebagai data primer kemudian dianalisis dan disajikan dalam tabulasi. Apabila ternyata hasil analisa dengan crosstab tabulasi tersebut tidak diketahui hubungannya dengan jelas - antara variabel pengaruh dengan variabel terpengaruh - maka lebih lanjut data ini akan diolah dengan menggunakan Chi Square atau Kai Kuadrat, dengan menggunakan model matematik sebagai berikut :

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_t)^2}{f_t}$$

Dimana :

X^2 = Chi square / kai kuadrat

f_0 = Frekuensi yang diperoleh dari hasil survey

f_t = Frekuensi teoritis (Masri Singarimbun, 1987:285)

Namun dalam prakteknya, semua perhitungan terhadap variabel tersebut dilakukan dengan menggunakan software Statistical Product and Service Solution (SPSS).

Untuk analisis kualitatif direncanakan akan menggunakan cara membandingkan kondisi lapangan yang merupakan hasil pengamatan, pendengaran dan penglihatan dengan teori atau standar yang berlaku (Moleong, 2000:207).

1.8. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan tesis ini disusun sebagai berikut :

- Bab I : Pendahuluan, berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan permasalahan, tujuan studi, ruang lingkup studi yang meliputi ruang lingkup substansial dan ruang lingkup spasial, originalitas penelitian, manfaat penelitian, metoda penelitian yang meliputi metoda pendekatan, kebutuhan data, teknik pengumpulan data, teknik sampling, teknik analisis, dan berisi tentang sistematika pembahasan.
- Bab II : Penyediaan layanan persampahan, berisi tentang layanan persampahan, pengelolaan layanan persampahan, sistem pengelolaan, sistem penyediaan layanan persampahan, peranserta masyarakat, pengukuran kinerja, efektivitas dan efisiensi dan manfaat pengukuran kinerja serta hipotesa penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- Bab III : Gambaran Pengelolaan Sampah Kota Yogyakarta, berisi uraian/penjelasan singkat tentang lokasi penelitian.

- Bab IV : Kinerja layanan Persampahan Di Kota Yogyakarta, berisi analisis kualitas layanan persampahan yang dilakukan oleh Dinas kebersihan, analisis tingkat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan, serta tingkat efektivitas, efisiensi, prosentase kinerja layanan persampahan di kota Yogyakarta, dan rangkuman analisis dengan kajian teori.
- Bab V : Penutup, berisi kesimpulan dan rekomendasi hasil penelitian yang dapat disampaikan kepada masyarakat maupun kepada Dinas Kebersihan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja layanan persampahan yang lebih baik pada masa yang akan datang. Disamping itu usulan lebih lanjut dari pelaksanaan studi ini serta beberapa kelemahan dari studi juga diuraikan dalam bab ini.

BAB II

PENYEDIAAN LAYANAN PERSAMPAHAN

2.1 Layanan Persampahan

Sampah adalah limbah padat dari hasil semua aktivitas kegiatan dan tidak termasuk sampah berbahaya dan beracun. Sampah dalam arti khusus adalah limbah padat “*solid waste*” yang selalu menjadi problem lingkungan di hampir setiap kota. Pengertian sampah menurut Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum (1999) adalah limbah yang bersifat padat yang terdiri dari zat organik (sampah yang mudah membusuk) dan zat anorganik (sampah yang tidak atau sukar membusuk) yang dianggap tidak berguna lagi dan harus dikelola agar tidak membahayakan lingkungan dan melindungi investasi pembangunan.

Menurut Direktur Bina Teknik Ditjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum, tentang pengertian sampah adalah “merupakan suatu bentuk buangan atau produk sisa dalam bentuk padat sebagai akibat kegiatan manusia yang dapat dianggap sudah tidak bermanfaat lagi, untuk itu harus dikelola agar tidak membahayakan lingkungan”.

Menurut Kamulyan (1997 : 1) membedakan sampah berdasarkan jenisnya yakni : jenis garbage (sampah basah), rubbish (sampah kering), atau ashes yaitu sampah lembut atau debu. Sedangkan, apabila dilihat dari proses pembersihan sampah kota terdapat dua kelompok cara pengelolaan sampah yaitu : a) cara setempat (pewadahan dan pengelolaan); dan b) cara komunal (pewadahan, pengumpulan, pemindahan, pengangkutan, pengelolaan dan pembuangan akhir). Pengertian sampah dalam penelitian ini adalah: limbah yang bersifat padat yang dianggap tidak berguna lagi dan harus dikelola agar tidak membahayakan lingkungan.

Dalam pengelolaan sampah pada dasarnya bertujuan menghilangkan atau mengurangi dampak sampah terhadap lingkungan sehingga pencemaran lingkungan dapat dihindari, dengan cara membersihkan suatu lingkungan wilayah permukiman (kota) dari sampah, memindahkannya ke suatu tempat yang aman terhadap gangguan lingkungan (Anonymous, 1994/1995 : 8-1).

Standard volume sampah berdasarkan sumbernya seperti pada (Tabel 2.1).

TABEL II.1 :
STANDARD VOLUME SAMPAH BERDASARKAN SUMBERNYA

No	Sumber Sampah	Standard yang digunakan
1	Perumahan	2 - 4 liter/orang/hari
2	Perdagangan-modern (menengah/besar)	0,5 – 2 liter/m ² /hari atau 2,5 – 3 liter/m ² /hari
3	Industri dan rumah sakit	0,5 – 2 liter/orang/hari
4	Pendidikan (PT, SLA, SLP, SD, TK)	0,2 – 0,5 liter/orang/hari
5	Peribadatan	0,2 – 0,5 liter/orang/hari
6	Perkantoran (komplek kantor)	0,5 – 2 liter/orang/hari
7	Fasilitas umum lainnya	0,5 – 1 liter/orang/hari
8	Sapuan jalan dan selokan	0,2 – 0,5 liter/orang/hari
9	Taman kota	0,2 – 0,5 liter/orang/hari
10	Pasar tradisional / rakyat	0,2 – 0,6 liter/orang/hari

Sumber kamulyan (1997). Perencanaan Prasarana Persampahan

Upaya penanganan sampah lingkungan di kota pada umumnya masih belum memadai karena keterbatasan-keterbatasan dana pengelolaannya, antara lain seperti : kurangnya fasilitas angkutan, keterbatasan tempat atau areal pembuangan sampah (TPA), kekurangan biaya serta sistem pengangkutan dan pembuangan yang belum saniter (Budiharjo, 1992).

2.2. Pengelolaan Layanan Sampah

Adanya proses pertumbuhan dan perkembangan kota yang pesat serta semakin dibutuhkannya sarana prasarana khususnya prasarana untuk pelayanan persampahan telah mendorong Pemerintah Daerah untuk membentuk dinas khusus atau instansi yang mengurus di bidang kebersihan kota. Pembentukan instansi tersebut juga merupakan tindak lanjut terhadap terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1987 tentang penyerahan sebagian urusan pemerintahan di bidang Pekerjaan Umum Kepada Pemerintah Daerah dan salah satu tindak lanjut dari diberlakukannya Undang-Undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan dalam pasal 11 ayat 2 menyatakan bahwa bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota salah satunya meliputi Pekerjaan Umum, sehingga masalah persampahan menjadi salah satu tugas dari Pemerintah Kabupaten/Kota

Tugas pokok Dinas Kebersihan adalah melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan urusan pembantuan di bidang kebersihan kota serta urusan lain yang diberikan Bupati/Walikota. Sedang fungsinya adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan pelayanan kebersihan pada masyarakat yang meliputi pelayanan kebersihan jalan dan lingkungan
2. Melakukan kegiatan pengumpulan sampah
3. Melakukan kegiatan pengangkutan sampah
4. Melakukan kegiatan pengolahan sampah yang meliputi pemusnahan dan pemanfaatan sampah.

5. Melakukan pembinaan terhadap masyarakat tentang pengelolaan kebersihan lingkungan.
6. Melakukan penarikan retribusi persampahan bagi wajib retribusi (WR).

Bagi negara-negara berkembang masalah operasi dan pemeliharaan prasarana kota terutama disebabkan oleh ketidakmampuan menyediakan tambahan dana untuk membiayai operasi dan pemeliharaan yang terus meningkat, ketidakmampuan menyesuaikan prosedur dan mekanisme pengelolaan untuk menangani beban kerja pemeliharaan yang terus meningkat dengan pesat, ketidakmampuan menerapkan metode pengembalian biaya (cost recovery) secara konsisten (Rukmana, dkk, 1993:176). Untuk menghindari dari permasalahan tersebut perlu meningkatkan layanan kebersihan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dan pendekatan lainnya dengan pemberdayaan masyarakat yaitu masyarakatlah yang menjadi subyek pembangunan, bukan menjadi obyek dari pembangunan. Sebagai subyek pembangunan berarti “rakyat didorong untuk aktif terlibat dalam proses pembangunan sejak perencanaan sampai pelaksanaan serta pemeliharaan dan pengembangan suatu hasil pembangunan” (Soetrisno, 1995 : 237).

Menurut Rukmana (1993 : 212) peranserta (partisipasi) masyarakat yang benar-benar efektif adalah keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan, pelaksanaan, pengelolaan dan operasi dan pemeliharaan pelayanan serta dalam menikmati manfaatnya. Hal ini dirumuskan secara baik dalam pasal 6 (1), Undang-Undang Pokok Lingkungan Hidup (Undang-Undang No. 4 tahun 1982), yang menyatakan bahwa: “Semua orang berhak dan wajib berperan serta dalam pengelolaan lingkungan (yang meliputi penyediaan, pengoperasian, dan pemeliharaan prasarana).

Maka berdasarkan tugas dan fungsi Dinas Kebersihan, untuk kelancaran pelaksanaan tugasnya, instansi tersebut salah satunya melakukan pembinaan atas pembangunan dan pengelolaan sarana dan prasarana persampahan yang meliputi pengaturan dan pembinaan dengan melakukan penyuluhan kepada warga masyarakat dengan tujuan meningkatkan peranserta masyarakat terhadap pengelolaan kebersihan lingkungan.

Tantangan terhadap fungsi dan tugas serta peranan Dinas Kebersihan semakin besar dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 23 tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup. Peranan Dinas Kebersihan dalam urusan pembangunan lingkungan permukiman yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat adalah menciptakan lingkungan yang bersih dan sehat, termasuk dalam hal ini adalah:

1. Menyediakan sarana prasarana persampahan bagi warga masyarakat.
2. Meningkatkan pelaksanaan pelayanan persampahan, yang meliputi subsistem pewadahan, pengumpulan, dan pengangkutan.
3. Melakukan upaya pengembangan pengelolaan.
4. Melakukan upaya pemantauan dan pengendalian

2.2.1. Sistem Pengelolaan Layanan Persampahan di Perkotaan

Pengelolaan sampah perkotaan adalah menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah. Menurut Direktorat Jenderal Cipta Karya (1999) dalam Operasional pengelolaan sampah dibedakan menjadi tiga kegiatan besar yaitu pewadahan sampah, pengumpulan sampah, serta pengangkutan sampah ke pembuangan akhir. Tahap pewadahan dan pengumpulan umumnya menjadi tanggungjawab masyarakat dan sebagian pemerintah daerah. Sedang

kegiatan pengangkutan dan pengelolaan pembuangan akhir dilaksanakan oleh pemerintah daerah.

a. Pewadahan sampah

Pewadahan sampah adalah suatu cara penampungan sampah sebelum dikumpulkan, dipindahkan dan dibuang ketempat pembuangan akhir. Tujuan utama dari pewadahan ini adalah untuk menghindari terjadinya sampah yang berserakan sehingga mengganggu lingkungan dan kesehatan, kebersihan dan estetika. Serta memudahkan proses pengumpulan sampah. Dalam operasi pengumpulan sampah, masalah pewadahan memegang peranan penting, oleh sebab itu sampah adalah menjadi tanggung jawab individu yang menghasilkan sampah (sumber sampah).

b. Pengumpulan dan Pengangkutan Sampah.

Yang dimaksud dengan sistem pengumpulan sampah adalah cara atau proses pengambilan sampah mulai dari tempat pewadahan / penampungan sampah dari sumber timbulan sampah ke tempat pengumpulan sementara (TPS) atau sekaligus ke tempat pembuangan akhir. Pengumpulan umumnya dilaksanakan oleh petugas kebersihan kota atau swadaya masyarakat (sumber sampah atau RT/RW). Pengikutsertaan masyarakat dalam pengelolaan sampah banyak ditentukan oleh tingkat kemampuan pihak pemerintah kota dalam memikul beban masalah persampahan kotanya.

Dalam Teknis operasional pengelolaan sampah biaya untuk kegiatan pengumpulan sampah dapat mencapai 40% dari total biaya operasional. Karenanya perlu diupayakan suatu teknik pengumpulan yang efektif dan efisien, agar biaya operasi dapat ditekan serendah mungkin.

2.2.2. Peranan Sistem Penyediaan Layanan Persampahan Dalam Pembangunan Kota

Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dsb), seperti jalan, angkutan, jaringan limbah merupakan salah satu unsur penting bagi pembangunan suatu daerah (Kamus Bahasa Indonesia, 1994 : 786). Prasarana kota adalah merupakan modal yang secara langsung dimiliki, disewa-beli atau dengan cara dikendalikan oleh pemerintah, dan yang selama jangka panjang (lebih dari satu tahun) menyebabkan terjadinya arus pendapatan dan biaya. Prasarana ini terdiri dari fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya, sistem pengelolaan limbah, sistem penyediaan air bersih, bandar udara dan bangunan-bangunan umum (Catanese dan Snyder. 1996:318).

Berdasarkan Permendagri Nomor 1 Tahun 1987, prasarana kota terdiri dari tiga komponen yakni, prasarana lingkungan, utilitas umum dan fasilitas sosial. Adapun pengertian dari ketiga komponen tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prasarana Lingkungan adalah kelengkapan lingkungan yang meliputi jalan, jaringan pembuangan limbah/sampah, dan saluran pembuangan air hujan.
2. Utilitas umum adalah bangunan-bangunan yang dibutuhkan dalam sistem pelayanan lingkungan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau kerjasama antara pemerintah dengan swasta seperti jaringan air bersih, jaringan listrik, jaringan telepon, jaringan angkutan umum, kebersihan/pembuangan sampah.
3. Fasilitas sosial adalah fasilitas yang dibutuhkan masyarakat yang meliputi pendidikan, kesehatan, pemerintahan, peribadatan, kebudayaan dan rekreasi, olah raga, lapangan terbuka, perbelanjaan dan niaga serta pemakaman umum.

Prasarana kota memegang peranan yang sangat penting dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu kota, karena prasarana kota memberi dampak terhadap peningkatan taraf dan mutu kehidupan masyarakat, pola pertumbuhan dan prospek perkembangan ekonominya (Catanese dan Snyder, 1996:318).

2.3. Peranserta Masyarakat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Balai Pustaka, secara harafiah padanan kata “peranserta” adalah “partisipasi”. Peranserta dapat diartikan sebagai keikutsertaan, keterlibatan dan kebersamaan warga masyarakat dalam suatu kegiatan tertentu baik langsung maupun tidak langsung, yang didasari oleh kesadaran warga masyarakat itu sendiri bukan dengan paksaan dari pihak-pihak tertentu. Jadi partisipasi itu artinya “pelibatan diri dari semua pihak yang berkepentingan (pemerintah, swasta dan masyarakat) pada suatu tekad yang menjadi kesepakatan bersama”. Bryant dan White (1987: 268) menyatakan bahwa “peranserta merupakan sikap keterbukaan terhadap persepsi dan perasaan pihak lain. Peranserta berarti perhatian mendalam mengenai perbedaan atau perubahan yang akan dihasilkan suatu proyek sehubungan dengan kehidupan rakyat. Jadi peranserta adalah kontribusi yang dapat diberikan oleh pihak-pihak lain untuk suatu kegiatan”.

Selanjutnya Arnstein (1995) membagi tipologi atau penggolongan partisipasi masyarakat menjadi delapan tingkatan atau yang biasa dikenal sebagai jenjang partisipasi masyarakat (*a ladder of citizen participation*). Kedelapan tingkatan tersebut kemudian dikelompokkan menjadi 3 tipe partisipasi, yaitu: (1) tidak ikut serta (*non participation*); (2) tingkat penghargaan atau formalitas (*degrees of tekonism*); dan (3) tingkat kekuatan

masyarakat (*degrees of citizen power*). Jenjang dan penggolongan partisipasi masyarakat dalam Tabel 2.2.

TABEL II.2 :
JENJANG DAN PENGGOLONGAN PARTISIPASI MASYARAKAT

No.	Jenjang Partisipasi	Penggolongan	Keterangan
1	Manipulasi	Ketidakpedulian / Tidak ikut serta	Tujuannya ialah tidak mungkin membantu masyarakat untuk ikut serta merencanakan/melaksanakan program-program, tetapi dapat membantu pejabat untuk mendidik dan mengarahkan para partisipan.
2	Perbaikan		
3 4 5	Pemberitahuan Konsultasi Penentruman	Tingkat Penghargaan atau Formalitas	Anggota masyarakat boleh didengar dan harus didengar, tetapi mereka tidak mempunyai kekuasaan, sehingga pandangan mereka kurang didengar oleh pejabat.
6 7 8	Kerjasama Pengarahan Kekuatan Kontrol Masyarakat		
		Tingkat Kekuatan Masyarakat	Tujuannya ialah untuk membantu masyarakat sehingga diharapkan mampu untuk bernegosiasi dan berhubungan dengan para pejabat atau pengambil keputusan.

Sumber: Sherry R., Arnstein (1995). A Ladder of Citizen Participation

Pembicaraan tentang peranserta masyarakat akan terkait dengan subyek yang terlibat yaitu kelompok masyarakat. Masyarakat merupakan komponen penting pada kondisi keterbatasan kemampuan sistem dalam hal operasional dan pendanaan. Dalam pelaksanaan pengelolaan persampahan peranserta masyarakat sangat perlu dilakukan karena besarnya dana yang dibutuhkan untuk pengadaan dan penanganan/pemeliharaan prasarana dasar perkotaan tersebut, khususnya dalam skope lingkungan, tidak mungkin ditanggung sepenuhnya oleh pemerintah. Maka jenjang partisipasi kerjasama dengan

masyarakat pada penggolongan tingkat kekuatan masyarakat sangat diperlukan pada pengelolaan persampahan di kota.

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pembangunan. Dari sudut pandang pemerintah, hal ini didasarkan pada melakukan sesuatu (kegiatan pembangunan) dengan biaya semurah mungkin, sehingga sumber dana yang terbatas tersebut dapat dipakai untuk kepentingan pembangunan lainnya sebanyak mungkin. Alasan-alasan “efektivitas dan efisiensi” partisipasi masyarakat yang nyata dapat disimpulkan sebagai berikut : (Rukmana, 1993 : 214)

- Partisipasi masyarakat memberikan kontribusi pada upaya pemanfaatan sebaik-baiknya sumber dana yang terbatas.
- Partisipasi masyarakat membuka kemungkinan keputusan yang diambil didasarkan pada kebutuhan, prioritas dan kemampuan masyarakat. Hal ini akan memperbesar kemungkinan masyarakat bersedia dan mampu menyumbangkan sumber daya mereka seperti uang dan tenaga bagi pelaksanaan serta operasi dan pemeliharaan.
- Partisipasi masyarakat menjamin penerimaan dan apresiasi yang lebih besar terhadap sesuatu yang dibangun (prasarana umum). Hal ini akan merangsang pemeliharaan yang baik dan juga menimbulkan kebanggaan bagi masyarakat.

Beberapa bentuk peranserta anggota masyarakat dalam pengelolaan prasarana lingkungan, khususnya dalam pengelolaan persampahan berlangsung secara perorangan dan dalam kelompok. Bentuk peranserta anggota masyarakat dalam penanganan atau pembuangan sampah antara lain sebagai berikut : mengerti pengetahuan tentang sampah/kebersihan, rutinitas pembayaran retribusi sampah, adanya iuran sampah RT/RW/Kampung, kegiatan gotong royong/kerja bakti, penyediaan tong sampah/tempat sampah, dsb.

2.4. Pengukuran Kinerja

2.4.1. Pengertian Kinerja.

Kinerja menurut kamus umum Bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai sesuatu yang dicapai; prestasi yang diperlihatkan atau kemampuan kerja jika diterapkan pada peralatan. Namun dalam istilah manajemen, kinerja diambil dari kata prestasi kerja (Job Performance) atau prestasi nyata yang dicapai oleh seseorang (Actual Performance), sehingga kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang atau sesuatu badan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diemban (Mangkunegara, 2000:67).

Lebih rinci Prawirosentono (1999:2) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya pencapaian tujuan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Penilaian kinerja dapat juga menunjukkan besaran dari output, baik berupa barang maupun jasa, yang diproduksi oleh sebuah organisasi publik yang dikaitkan dengan jumlah sumber daya tertentu (Nurmandi, 1999). Oleh karena itu baik buruknya penilaian kinerja sangat terkait dan dapat diukur dari penilaian tingkat efektivitas dan efisiensi (Prawirosentono, 1999:29).

2.4.2. Efektivitas dan efisiensi

Pengertian efektif dan efisien dalam berbagai aplikasi ilmu serta bidang keahlian sangatlah beragam, tergantung konteksnya masing-masing. Jika suatu kegiatan telah selesai dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai maka kegiatan tersebut

adalah efektif, tapi bila akibat sampingan atau dampak yang diterima lebih besar dari hasil yang dicapai dan mengakibatkan ketidakpuasan maka walaupun efektif kegiatan tersebut dinilai tidak efisien, sehingga dapat dikatakan sesuatu efektif bila mencapai tujuan tertentu dan dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak. (Prawirosentono, 1999:27).

Sedangkan menurut Harahap (1996:27) mengatakan efisiensi artinya kita bekerja dengan cara di mana semua sumber-sumber yang ada dimanfaatkan, sehingga tidak percuma, dan efektif artinya melaksanakan sesuatu dengan benar dengan cara dan waktu yang tepat. Efisiensi juga merupakan sesuatu yang dapat menunjukkan ratio minimal antara input dan output. Input yang kecil yang diikuti dengan output yang besar sebagai kondisi yang sangat diharapkan. Efisiensi, dapatlah dikatakan sebagai suatu kondisi atau keadaan dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang dimiliki, sedangkan efektivitas adalah suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

Maka untuk mengukur suatu kinerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum adalah efisiensi dan efektivitas.

Pengertian efisiensi tersebut di atas, pada dasarnya menekankan kepada perbandingan antara masukan (input) yang digunakan dan keluaran (output) yang dihasilkan. Pengertian efisiensi dalam bidang kegiatan staf sebagaimana dirumuskan oleh Sarwoto (1988) yang dalam hal ini mengistilahkan sebagai efisiensi kerja, yaitu

perbandingan terbaik antara usaha dengan hasilnya. Perbandingan terbaik ini dapat dilihat dari dua segi yaitu hasil dan segi usaha sebagai berikut :

1. Dari segi hasil, suatu usaha dapat dikatakan efisien kalau usaha itu dapat memberikan hasil yang terbaik, apakah dari segi mutu maupun jumlah hasil yang dikehendaki.
2. Dari segi usaha, suatu usaha dikatakan efisien apabila suatu hasil yang dikehendaki dapat dicapai dengan usaha teringan, baik dalam hal pemakaian, tenaga, waktu, ruang dan uang.

Menurut Ismaria (1992) salah satu faktor penentu baik buruknya operasi pengelolaan sampah adalah metode operasional. Metode operasi tersebut dipengaruhi oleh karakteristik komponen operasinya, yaitu kendaraan operasi dan tenaga operasional, serta faktor eksternal lainnya seperti kondisi fisik wilayah operasi. Secara kuantitatif, efektivitas dan efisiensi operasi pengelolaan sampah dapat diukur berdasarkan besarnya volume sampah tertangani.

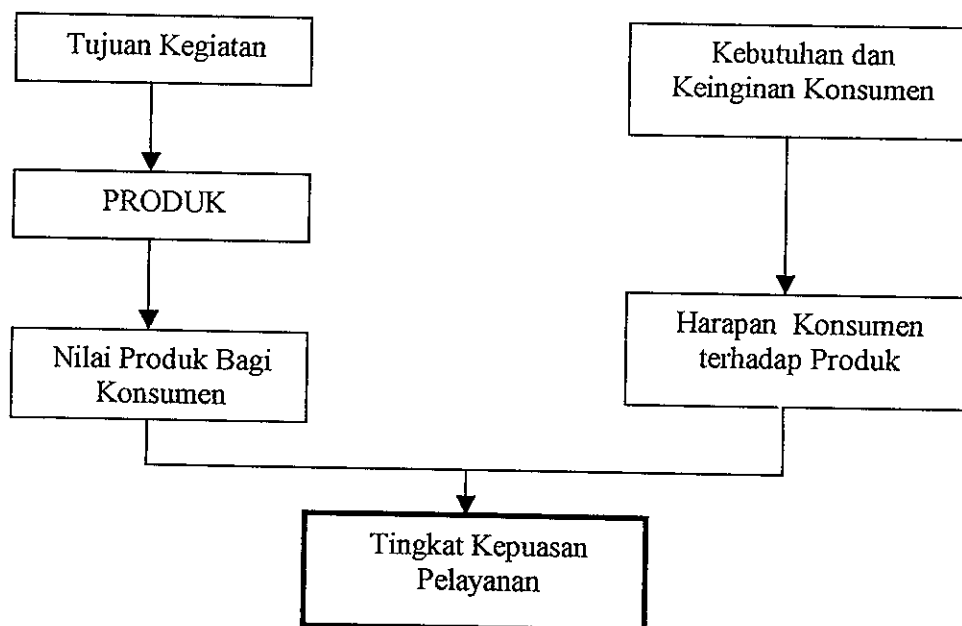
Apabila efektivitas dan efisiensi suatu sistem diartikan sebagai tingkat keberhasilan sistem dalam mencapai sasarnya, maka tingginya tingkat pelayanan yang dinyatakan dalam tingkat keterangkutan sampah, pelayanan penduduk, luas daerah pelayanan dan panjang penyapuan jalan, merupakan indikator efektivitas sistem pengelolaan sampah. Tingkat pelayanan tersebut, dapat tercapai dengan adanya masukan (input) yang dapat dinyatakan secara kuantitatif berupa : peralatan atau sarana operasi, tenaga kerja, biaya atau anggaran. Input di dalam Sistem Pengelolaan Persampahan merupakan komponen di dalam operasinya dan dapat diartikan sebagai sumber daya sistem operasi pengelolaan sampah.

2.4.3. Pengertian Tentang Kepuasan

Dalam memenuhi suatu kebutuhan, manusia senantiasa akan berusaha untuk mendapatkan yang paling baik diantara berbagai alternatif pilihan yang ada, dan pilihan terbaik yang didapatkan manusia adalah pilihan yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi.

Tjiptono (2000) mendasarkan bahwa kepuasan pelayanan atas suatu pelayanan jasa sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Secara konseptual kepuasan konsumen dapat digambarkan seperti ditunjukkan dalam Gambar 2.1.



GAMBAR. 2.1 :
KONSEP KEPUASAN PELAYANAN

Berdasarkan hal tersebut dapat kita lihat bahwa tingkat kepuasan konsumen sebagai pengguna suatu produk sangat dipengaruhi oleh nilai produk yang dihasilkan bagi konsumen serta harapan atas produk yang dinikmati. Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2000) dapat digunakan dengan metode survey kepuasan konsumen.

2.5. Kinerja Dalam Layanan Persampahan

2.5.1. Tolok Ukur Penilaian Kinerja Dalam Layanan Persampahan

Merujuk pada beberapa pengertian seperti dikemukakan di atas, baik berkaitan dengan pengertian kinerja serta kriteria penilaiannya, ataupun berbagai pengertian efektivitas dan efisiensi, maka untuk menentukan penilaian kinerja dalam layanan persampahan ditentukan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Kinerja layanan persampahan sangat terkait dengan kualitas pelayanan yang dapat dinikmati oleh masyarakat.
2. Kinerja layanan persampahan ditentukan oleh tingkat partisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan.
3. Penilaian tingkat efisiensi ditentukan atas dasar jumlah biaya yang dikeluarkan dengan kualitas layanan sampah yang dihasilkan, serta tingkat kepuasan yang dicapai.
4. Penilaian tingkat kinerja layanan persampahan ditentukan oleh tingkat kebutuhan sarana prasarana dengan tingkat kebutuhan layanan.

Dalam penelitian ini penilaian efisiensi ditentukan atas dasar besarnya biaya atau dana yang dikeluarkan oleh pemerintah dan masyarakat untuk mendapatkan layanan sampah, termasuk biaya yang dikeluarkan atau diperlukan untuk pembuatan sarana

pengelolaan sampah. Sedangkan efektivitas ditentukan oleh penggunaan sarana prasarana yang dipergunakan dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Ismaria (1992), untuk mengukur efektivitas dan efisiensi Sistem Pengelolaan Persampahan, perlu dilakukan pengukuran secara kuantitatif terhadap tingkat pencapaian sasaran dan tingkat pemanfaatan sumber daya. Terdapat dua pendekatan yang dapat dilakukan dalam pengukuran tersebut, yaitu :

1. Pengukuran tingkat pelayanan dengan membandingkan antara output (hasil yang telah dicapai) dengan sasaran
2. Pengukuran pemanfaatan sumber daya operasi dengan membandingkan antara output (hasil yang dicapai) dengan input (sumber daya).

Pendekatan pertama merupakan pengukuran efektivitas sistem berdasarkan tingkat pelayanan yang dicapai. Semakin besar perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sasaran, yang dinyatakan dengan tingginya prosentase tingkat pelayanan, semakin tinggi efektivitas sistem dalam mencapai sasarannya.

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan untuk itu diartikan sebagai Produktivitas. Karenanya, pengukuran kedua diartikan sebagai pengukuran efektivitas sistem berdasarkan produktivitas operasi pengelolaan sampah.

Di dalam suatu organisasi atau perusahaan, dimana didalamnya terjadi proses transformasi, peningkatan produktivitas selalu didahului dengan peningkatan efektivitas dan efisiensi. Karenanya semakin besar rasio produktivitas semakin efektif sistem tersebut.

Berdasarkan keluaran dari Sistem Pengelolaan Persampahan, maka pengukuran keberhasilan sistem dalam mencapai sasarannya dapat dilakukan dengan menghitung prosentase :

- 1) Keterangkutan sampah
- 2) Jumlah penduduk terlayani
- 3) Luas daerah terlayani
- 4) Panjang jalan tersapu

Keempat prosentase di atas selanjutnya disebut sebagai Kriteria Keberhasilan Sistem Pengelolaan Persampahan, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

- Tingkat keterangkutan sampah merupakan perbandingan antara total timbunan sampah kota dengan volume sampah terangkut per hari. Semakin tinggi prosentase tingkat keterangkutan sampah, semakin baik penanganan masalah sampah di kota tersebut.
- Jumlah volume sampah terangkut selanjutnya memberikan indikasi terhadap jumlah penduduk terlayani. Semakin besar jumlah penduduk terlayani, semakin besar volume sampah tertangani.
- Untuk tingkat pelayanan terhadap luas wilayah, pengukuran dapat dilakukan terhadap perbandingan luas wilayah administrasi kota terhadap luas daerah pelayanan.
- Untuk tingkat penyapuan jalan, pengukuran dilakukan terhadap jalan arteri, dengan alasan bahwa tidak semua kelompok jalan di kota diprioritaskan untuk dilayani.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran efektivitas dan efisiensi Sistem Pengelolaan Persampahan berdasarkan tingkat pelayanan dapat memberikan informasi mengenai tingkat keberhasilan sistem dalam memberikan pelayanannya. Tingkat pelayanan tinggi memberikan indikasi tingginya tingkat pencapaian sasaran.

Berdasarkan LAN (2000) pengukuran kinerja diukur berdasarkan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Input : segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dalam rangka menghasilkan keluaran dapat berjalan dengan baik, mengukur sumber daya (SDM, peralatan dan masukan lainnya) yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan.
2. Ouput : sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan (fisik/non fisik) berdasarkan input, digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan.
3. Outcome : sesuatu yang menggambarkan berfungsinya output kegiatan dalam jangka menengah (efek langsung), menggambarkan hasil nyata dari keluaran suatu kegiatan, mengukur tingkat pencapaian atas hasil yang lebih tinggi, yang mungkin menyangkut banyak pekerjaan.

Dalam pengukuran tingkat kinerja layanan persampahan, prosentase bobot kelompok indikator kinerjanya adalah sebagai berikut :

1. Jumlah seluruh indikator dalam satu kelompok indikator = 100
2. Bobot kelompok indikator kinerja :
 - Indikator Input = 20
 - Indikator Output = 30
 - Indikator Outcome = 50

TABEL II.3 :
PROSENTASE BOBOT KELOMPOK INDIKATOR KINERJA

No	INDIKATOR	PARAMETER	Capaian Kelompok Indikator Kinerja	Bobot Kelompok Indikator	Nilai Capaian Kelompok Indikator
1	INPUT	- Jumlah tenaga keber-sihan - Jumlah peralatan		20%	
2	OUTPUT	- Jumlah sampah terangkut - Jumlah penduduk terlayani - Luas daerah terlayani - Luas jalan tersapu		30%	
3	OUTCOME	- Kualitas layanan		50%	
Jumlah				100%	

Skala pengukuran kinerja dibuat berdasarkan masing-masing instansi, antara lain dengan skala pengukuran ordinal :

- 85 s.d. 100 : Baik
- 70 s.d. < 85 : Sedang
- 55 s.d. < 70 : Kurang
- < 55 : Sangat Kurang

2.5.2. Manfaat Pengukuran Kinerja

Berdasarkan LAN (2000), pengukuran kinerja merupakan hal yang penting dalam manajemen program secara keseluruhan, karena kinerja yang dapat diukur dapat akan mendorong pencapaian kinerja tersebut.

Pengukuran kinerja yang dilakukan secara berkelanjutan memberikan umpan balik (feedback) yang merupakan hal yang penting dalam upaya perbaikan secara terus menerus dan mencapai keberhasilan di masa mendatang. Melalui pengukuran kinerja diharapkan instansi pemerintah dapat mengetahui kinerja dalam suatu periode tertentu. Melalui pengukuran kinerja, kegiatan dan program instansi pemerintah dapat diukur dan dievaluasi.

Ini berarti bahwa pengukuran kinerja penting peranannya sebagai alat manajemen untuk :

1. Memastikan pemahaman para pelaksana akan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja
2. Memastikan tercapainya rencana kinerja yang telah disepakati
3. Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan rencana kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja
4. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi
5. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah
6. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif
7. Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan
8. Mengungkapkan permasalahan yang terjadi

2.6. Rangkuman Kajian Teori

Masalah layanan sampah di perkotaan akan semakin meningkat sejalan dengan waktu, dimana laju pertumbuhan penduduk dan peningkatan tingkat kehidupan sosial masyarakat kota akan menuntut kuantitas pelayanan yang lebih berkualitas, sementara kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal belum bisa diharapkan dalam waktu cepat. Sehingga akan timbul permasalahan lain yakni adanya ketidakikutsertaan masyarakat dalam berpartisipasi mengelola persampahan khususnya untuk pembayaran retribusi sampah, karena retribusi sampah ini akan langsung berpengaruh terhadap pendapatan Dinas Kebersihan yang pada gilirannya akan dipakai untuk meningkatkan pelaksanaan kualitas layanan persampahan.

2.7. Hipotesis Penelitian

Melihat permasalahan yang ada dikaitkan dengan kajian atas beberapa teori sebagaimana telah dikemukakan di atas, maka untuk menjawab research question sebagaimana telah diajukan dalam bab I, maka dalam penelitian ini diajukan beberapa hipotesis yang diperkirakan dapat menjawab pertanyaan di atas.

1. Ho = Tidak ada keterkaitan antara tingkat kemampuan ekonomi masyarakat dengan besarnya pengeluaran untuk pembayaran retribusi sampah.
Ha = Ada keterkaitan antara tingkat kemampuan ekonomi masyarakat dengan besarnya pengeluaran untuk pembayaran retribusi sampah
2. Ho = Tidak ada keterkaitan antara besarnya pengeluaran untuk pembayaran retribusi sampah dengan kualitas layanan persampahan
Ha = Ada keterkaitan antara besarnya pengeluaran untuk pembayaran retribusi sampah dengan kualitas layanan persampahan
3. Ho = Pengelolaan persampahan tidak dipengaruhi oleh tingkat partisipasi masyarakat
Ha = Pengelolaan persampahan dipengaruhi oleh tingkat partisipasi masyarakat
4. Ho = Tingkat kepuasan pengguna layanan persampahan tidak dipengaruhi oleh tingkat efisiensi dan efektivitas kinerja layanan persampahan
Ha = Tingkat kepuasan pengguna layanan persampahan dipengaruhi oleh tingkat efisiensi dan efektivitas kinerja layanan persampahan

BAB III

GAMBARAN PENGELOLAAN SAMPAH KOTA YOGYAKARTA

3.1. Batas Wilayah Dan Perkembangan Kota Yogyakarta

Kota Yogyakarta merupakan salah satu dari lima Daerah Tingkat II yang ada di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Batas wilayah administratif kota Yogyakarta adalah:

- Sebelah Utara Kabupaten Sleman
- Sebelah Timur Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul
- Sebelah Selatan Kabupaten Bantul
- Sebelah Barat Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul

Luas wilayah kota Yogyakarta 32,5 Km² atau kurang lebih 1,02% dari luas wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, terbelah oleh 3 buah sungai dengan kedalaman cukup dan mengalir dari utara ke selatan yaitu:

1. Sungai Gajah Wong yang mengalir di bagian timur kota.
2. Sungai Code yang mengalir di bagian tengah kota.
3. Sungai Winongo yang mengalir di bagian barat kota.

Kota Yogyakarta terdiri dari 14 kecamatan yang secara kewilayahan dibagi menjadi dua bagian yaitu wilayah Yogyakarta Utara yang terdiri dari Kecamatan Tegalrejo, Jetis, Gedongtengen, Ngampilan, Danurejan, Pakualaman dan kecamatan Gondokusuman. Sedangkan wilayah Yogyakarta Selatan meliputi Kecamatan Wirobrajan, Kraton, Mantrijeron, Gondomanan, Mergangsan, Umbulharjo dan Kecamatan Kotagede.

Jumlah penduduk Kota Yogyakarta pada tahun 2000 sebesar 490.433 jiwa. Jumlah penduduk terbesar di Kecamatan Gondokusuman sebesar 71.442 orang, sedangkan yang paling sedikit jumlah penduduknya di Kecamatan Pakualaman sebesar 14.472 orang.

Kota Yogyakarta berkembang karena adanya beberapa pusat aktivitas masyarakat di perkotaan Yogyakarta, demikian halnya kawasan perkotaan dapat berkembang karena keberadaan kota Yogyakarta yang menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung aktivitas masyarakat di perkotaan. Pusat aktivitas masyarakat yang ada di sekitar kota ini antara lain air port, perdagangan dan jasa maupun kampus berbagai universitas maupun Sekolah Tinggi. Kajian terhadap suatu kota harus melibatkan semua aktivitas masyarakat yang kesemuanya tergantung kepada fasilitas pelayanan yang dapat disediakan oleh suatu kawasan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang secara fungsional melekat dengan kota Yogyakarta.

TABEL III.1 :
PERTUMBUHAN PENDUDUK KOTA YOGYAKARTA
PERKECAMATAN TAHUN 2000

NO.	KECAMATAN	LUAS WILAYAH (km ²)	PROSENTASE	JUMLAH PENDUDUK (jiwa)	KEPADATAN
1	Mantrijeron	2,61	8,03	38.391	14.709
2	Kraton	1,40	4,31	31.323	22.374
3	Mergangsan	2,31	7,11	40.553	17.555
4	Umbulharjo	8,12	24,98	63.346	7.801
5	Kotagede	3,07	9,45	27.055	8.813
6	Gondokusuman	3,98	12,25	71.442	17.905
7	Danurejan	1,10	3,35	30.109	27.372
8	Pakualaman	0,63	1,94	14.472	22.971

NO.	KECAMATAN	LUAS WILAYAH (km ²)	PROSENTASE	JUMLAH PENDUDUK (jiwa)	KEPADATAN
9	Gondomanan	1,12	3,45	20.363	18.181
10	Ngampilan	0,82	2,52	22.875	27.896
11	Wirobrajan	1,76	5,41	29.484	16.752
12	Gedongtengen	0,96	2,95	26.038	27.123
13	Jetis	1,70	1,70	37.335	21.962
14	Tegalrejo	2,91	8,95	37.647	12.937
Jumlah		32,50	100,00	490.433	15.090

Sumber : Yogyakarta Dalam Angka Tahun 2000.

Perkembangan fisik kota ditandai dengan semakin bertambah luasnya kawasan terbangun baik perluasan secara horisontal maupun vertikal, perubahan pemanfaatan atau fungsi untuk memenuhi kebutuhan ruang bagi masyarakat. Pemanfaatan ruang di kota Yogyakarta sebagian besar adalah permukiman yaitu sebesar kurang lebih 64% dari luas wilayah. Selain untuk permukiman pemanfaatan yang cukup dominan adalah prasarana pendidikan dari tingkat Sekolah Dasar sampai dengan pendidikan tinggi yang memerlukan ruang yang luas untuk melaksanakan proses belajar mengajar. Berbagai macam pendidikan terdapat di kota ini, sehingga aktivitas pendidikan mencerminkan pola atau sifat permukiman di kota Yogyakarta yang berfungsi ganda.

3.2. Kebijakan Pengelolaan Kota

Secara umum kebijakan pengelolaan pembangunan kota Yogyakarta mengandung dua misi yaitu mengendalikan dan mengarahkan pertumbuhan dan perkembangan kota. Mengendalikan mempunyai arti penyesuaian antara laju pertumbuhan dan perkembangan kota dengan kemampuan/daya dukung ruang.

Dengan kata lain, penyesuaian antara skala dan jenis kegiatan pembangunan dengan daya dukung lingkungan yang optimal.

Sedangkan misi yang kedua yakni mengarahkan memiliki arti memberikan tuntunan dan bimbingan pembangunan baik kepada masyarakat dan dunia usaha maupun para aparat instansi horisontal dan vertikal.

Untuk merealisasikan kedua misi utama tersebut di atas, maka perlu diciptakan suatu jaringan kerja yang efektif baik antara instansi horisontal maupun vertikal dalam pembangunan kota. Selain itu, perlu adanya usaha-usaha untuk melibatkan partisipasi masyarakat dan swasta secara aktif di dalam kerangka mengendalikan dan mengarahkan pembangunan kota. Dengan aktifnya masyarakat dan swasta terlibat dalam kegiatan-kegiatan pembangunan yang berkerangka dari dua misi utama tersebut, maka diharapkan beban pemerintah akan terbagi. Dengan demikian, kebijaksanaan pengelolaan kota bukan hanya milik pemerintah, melainkan semua aktor pembangunan kota (pemerintah, masyarakat, dan swasta).

3.3. Kondisi Pengelolaan Sampah

Sampah padat di wilayah kota Yogyakarta berasal dari beragam sumber. Sebagian besar berasal dari rumah tangga, sisanya dari hotel, pasar, stasiun, rumah sakit, rumah makan, kantor, industri dan lain-lain, lihat *Tabel 3.2*.

Pengelolaan sampah dibedakan menjadi sistem terpusat dan sistem setempat. Sistem terpusat adalah sistem pengelolaan yang terkoordinir untuk melayani suatu kota di mana secara teknis operasional dilakukan menyeluruh dari pengumpulan sampai pengolahan atau pembuangan ke TPA. Sedangkan pengelolaan sistem setempat

adalah penanganan yang dilakukan masyarakat atau rumah tangga, proses pengelolaannya antara lain dengan cara membakar sampah, ditimbun sebagai kompos, dan membuang ke lahan/pekarangan. Sistem terpusat biasanya diterapkan di daerah perkotaan dan sistem setempat karena memerlukan lahan yang lebih luas.

Sistem yang dikembangkan di kota Yogyakarta adalah sistem terpusat. Pengelolaan sampah sistem terpusat merupakan sistem yang kompleks.

**TABEL III.2 :
SUMBER SAMPAH KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2000**

NO.	SUMBER	PROSENTASE
1	Rumah tangga	70
2	Hotel/Guest house	8,5
3	Pasar	2,8
4	Terminal	3,5
5	Stasiun kereta api	1,0
6	Rumah sakit	2,1
7	Tempat ibadah	0,8
8	Tempat hiburan/rekreasi	2,7
9	Tempat pendidikan	2,5
10	Sapuan jalan	3,9
11	Kawasan industri	1,1
12	saluran	1,3

Sumber: DKP, 2000

Jangkauan pelayanan sampah di wilayah kota Yogyakarta telah mencapai 82% dari luas wilayah terbangun. Daerah pelayanan dibagi menjadi tujuh yaitu

Sektor Malioboro, Sektor Gunung ketur, Sektor Kotagede, Sektor Kranggan, Sektor Krasak, Sektor Ngasem, Sektor Gading.

TABEL III.3 :
KONDISI FISIK SAMPAH KOTA YOGYAKARTA
TAHUN 2000

NO.	URAIAN	JUMLAH
	TIMBUNAN	
1	Volume	3,16 lt/jiwa/hari
2	Berat	6,70 kg/jiwa/hari
3	Kepadatan	262 kg/m ³
	KOMPOSISI	
1	Dedaunan/sayuran	84,58 %
2	Kertas	6,43 %
3	Plastik	6,28 %
4	Logam	0,45 %
5	Gelas/kaca	0,487 %
6	Kain/kulit	1,29 %
7	Kayu	0,38 %
8	B ₃	0,10 %
	KARAKTERISTIK	
1	Carbon	43,50 %
2	Nitrogen	0,91 %
3	C/N ratio	47,89 %

Sumber: DKP, 2000

Pada umumnya dalam pewadahan belum dilakukan pemisahan antara sampah organik dan anorganik, pemisahan dilakukan pada sampah yang bisa dijual atau diserahkan kepada pengumpul barang bekas.

Produksi sampah di kota Yogyakarta pada tahun 2000 berjumlah 1.583 m³/hari. Jumlah ini dihitung dari jumlah penduduk dan kegiatan-kegiatan potensial kota (seperti pariwisata dan pendidikan) dikalikan 4 liter standar yang digunakan. Bila standar/patokan yang digunakan hanya jumlah penduduk (2,5 liter sampai 3 liter per penduduk), maka akan terjadi rendahnya estimasi (*under-estimated*), jumlah

timbunan sampah per hari yang terbesar adalah dari permukiman. Sedangkan sampah yang terangkut oleh petugas Dinas Kebersihan langsung TPA mencapai 1.266 m³/hari atau baru mencapai sasaran 80 % dari keseluruhan timbunan sampah.

Tabel 3.4. menunjukkan sampah yang diangkut oleh beberapa pihak/aktor dalam menangani persampahan. Adapun volume total sampah yang dapat terangkut ke TPA adalah 1.266 m³/hari dan dari tabel 3.6. terlihat luas keseluruhan dan panjang jalan yang disapu adalah 92.073,2 meter. Sektor-sektor persampahan tersebut dapat dilihat pada Tabel Pembagian Sektor Persampahan disertai luas wilayah per sektor, panjang jalan yang disapu, dan volume sampahnya.

TABEL III.4 :
JUMLAH TIMBUNAN SAMPAH DAN PIHAK PENGANGKUT
(TERMASUK SEKTOR-SEKTOR DKP) TAHUN 2000

No	Pihak Pengangkut	Sektor-sektor persampahan	Volume (m ³)	Volume Total Sampah Terangkut (m ³)
1	Dinas Kebersihan dan Pertamanan (DKP)	a. Krasak	128	1.266
		b. Kranggan	83	
		c. Malioboro	238	
		d. Gading	149	
		e. Ngasem	29	
		f. Gunung Ketur	132	
		g. Kotagede	12	
		h. Container	395	
Jumlah				1.266

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Yogyakarta, 2000

TABEL III.5 :
JENIS DAN FASILITAS PEMBUANGAN SAMPAH
KOTA YOGYAKARTA - TAHUN 2000

No.	Jenis Pembuangan Sampah	Jumlah Unit
1	Dump truck	32 unit
2	Arm roll truck	18 unit
3	Dump Isuzu	7 unit
4	Fuso (besar)	7 unit
5	Fuso (kecil)	2 unit
6	Colt Diesel	5 unit
7	Dyna	2 unit
8	Toyota (kijang) dan carry	7 unit
9	Gerobag sampah dan Becak sampah	802 unit
10	Tempat Pembuangan Sementara	81 unit
11	(TPS)	54 unit
12	Container	2 unit
13	Buldozer	8 unit
	Transfer Depo	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Yogyakarta, 2000

TABEL III.6 :
DAYA ANGKUT, PELAYANAN PENYAPUAN JALAN, DAN TENAGA
MENURUT SEKTOR PERSAMPAHAN

Sektor	Daya Angkut	Pelayanan Penyapuan Jalan (m')				Jumlah Tenaga/Karyawan	
	(m ³ /hr)	3x / hari	2x / hari	1x / hari	Swasta	Angk (org)	Penyapuan (orang)
1. Krasak	128	1170	3465	7752,4	3165	33	34
2. Kranggan	83	2529	1779	5988,1	767	19	29
3. Malioboro	238	1460	5418	7889,2	5664	53	55
4. Gading	149	-	5028	5471	1445	46	30
5. Ngasem	29	-	3034,5	3521	1327	-	22
6. Gn. Ketur	132	1500	3551	13273	985	40	49
7. Kotagede	12	1472	1417	3092	-	6	15
Container	395	-	-	-	-	8	-
JUMLAH	1266	8131	23692,5	46956,7	13293	205	234

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Yogyakarta, 2000

TABEL III.7 :
PERUSAHAAN BISNIS/SWASTA YANG MENDAPATKAN
KONTRAK KERJA - TAHUN ANGGARAN 2000

NO.	PERUSAHAAN	LOKASI	PEKERJAAN
1.	UD. Ami & Ami	Jl. Urip Sumoharjo Cs.	Penyapuan dan pengumpulan
2.	Gardena Cleaning Service	Jl. KH. A. Dahlan Cs.	
3.	UD. Cakra Sahagrara	Jl. Sultan Agung Cs.	
4.	UD. Tanjung Sarana	Jl. P. Diponegoro Cs.	
5.	UD. Bahtera Jaya	Jl. Malioboro	
6.	UD. Cahyo	Ps. Beringharjo	
7.	Koperasi Tri Dharma	Jl. Malioboro Cs.	
8.	Koperasi PPKLY	Jl. Malioboro Cs.	

Sumber: Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Yogyakarta, 2000

3.4. Lokasi Penelitian

Dalam kaitannya dengan keberadaan lingkungan-lingkungan yang disurvei yaitu wilayah permukiman yang ada di Kelurahan Kotabaru, Cokrodiningratan dan Purwokinanti yang terletak pada wilayah Kecamatan Gondokusuman, Jetis, dan Pakualaman.

3.4.1. Gambaran Umum Kecamatan Gondokusuman

Secara administratif wilayah Kota Yogyakarta terbagi menjadi empat belas buah kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Gondokusuman dengan luas wilayah 399 ha. Gondokusuman terbagi menjadi lima kelurahan, yaitu Baciro, Demangan, Klitren, Kotabaru dan Terban.

Kecamatan Gondokusuman memiliki jumlah penduduk pada tahun 2000 sebanyak 71.442 jiwa (12,25% dari penduduk Kota Yogyakarta) tingkat kepadatan penduduknya adalah 179 jiwa per hektar.

Gondokusuman memiliki prasarana jalan dengan panjang seluruhnya yaitu 36,78 km, dengan jenis jalan sebagai berikut: jalan negara 3,25 km; jalan propinsi 7,03 km; jalan kota 12,92 km dan jalan kelurahan 13,58 km. Jembatan beton 4 buah (panjang 30 m) dan jembatan besi 5 buah (panjang 45 m).

3.4.1.1. Kelurahan Kotabaru

Luas wilayah Kelurahan Kotabaru 71 hektar. Secara administrasi Kotabaru terbagi atas 4 RW dan 21 RT yang terletak di pusat Kota Yogyakarta. Prasarana perhubungan yang termasuk wilayah Kelurahan Kotabaru seperti jalan dengan panjang seluruhnya mencapai 8,05 km, terdiri dari jalan propinsi 1,81 km; jalan Kota 4,425 km; jalan protokol 1,34 km; jalan ekonomi 0,7 km; dan jalan lingkungan 0,78 km, serta 1 buah jembatan panjang 57 meter. Fasilitas PSD lingkungan lainnya seperti gerobak sampah sebanyak 15 unit dengan 24 orang petugas kebersihan, wilayah pelayanan persampahan masuk dalam sektor Krasak. Secara spasial wilayah Kelurahan Kotabaru dengan batas-batas administrasi seperti dalam Gambar 3.1. yang sekaligus menggambarkan lokasi penelitian.

3.4.1.2. Kampung Kotabaru

Kampung Kotabaru merupakan salah satu kampung kota yang termasuk Kelurahan Kotabaru, yang berada di pusat kota Yogyakarta. Kampung Kotabaru wilayah RW 2 dan RW 3 dengan jumlah penduduk pada tahun 2000 adalah sebanyak 182 KK atau 905 jiwa.

Kampung tersebut merupakan wilayah permukiman yang terletak antara Jalan Jenderal Sudirman dengan sungai Code. Bangunan yang ada merupakan bangunan

permanen. Bangunan rumah umumnya berlantai satu, dan hanya sebagian kecil saja yang berlantai dua. Dengan pola bangunan cenderung memisah karena lahannya yang luas.

Hampir semua rumah digunakan sebagai tempat tinggal juga tempat usaha, seperti: pertokoan, jasa pelayanan.

3.4.2. Gambaran Umum Kecamatan Jetis

Kecamatan Jetis memiliki luas wilayah 170 hektar, yang terbagi menjadi tiga kelurahan, yaitu Cokrodiningratan, Gowongan dan Bumijo. Jumlah penduduk Jetis tahun 2000 sebanyak 37.335 jiwa (3,70% dari penduduk Kota Yogyakarta) dengan tingkat kepadatan penduduk adalah 219 jiwa per hektar. Komposisi penduduk terbesar (61,3%) pada usia produktif (17 – 55 tahun) atau sebanyak 17.757 jiwa.

Jetis memiliki prasarana jalan dengan panjang seluruhnya yaitu 25,5 km, dengan jenis jalan sebagai berikut: jalan negara 2 km; jalan propinsi 2,5 km; jalan kota 7 km dan jalan desa/kelurahan (perkerasan) 14 km.

3.4.2.1. Kelurahan Cokrodiningratan

Luas wilayah Kelurahan Cokrodiningratan adalah 66 ha, yang secara administrasi terbagi menjadi 11 RW dan 61 RT, dengan batas-batas administrasi kelurahan terlihat dalam Gambar 3.2 dan sekaligus memperlihatkan lokasi penelitian.

Jumlah penduduk Kelurahan Cokrodiningratan pada tahun 2000 yaitu 18.601 jiwa yang terdiri dari 9.212 jiwa laki-laki dan 9.389 jiwa perempuan, atau sebanyak 4.043 KK, dengan tingkat kepadatan penduduk 303 jiwa per hektar (lebih tinggi dibandingkan kepadatan penduduk kecamatan).

Prasarana perhubungan yang termasuk wilayah kelurahan Cokrodiningratan seperti jalan dengan panjang seluruhnya 19,63 km, meliputi: jalan propinsi 2 km; jalan Kota 3,2 km; jalan protokol 2,38 km; jalan ekonomi 3,2 km; dan jalan dusun/lingkungan 3,58 km. Fasilitas PSD lingkungan lainnya seperti gerobak sampah sebanyak 21 unit dengan 28 petugas kebersihan, Pos Kamling 45 buah (hampir tiap-tiap RT). Wilayah pelayanan persampahan masuk dalam Sektor Kranggan.

3.4.2.2. Kampung Pakuningratan

Kampung Pakuningratan merupakan salah satu dari lima kampung yang terdapat di Kelurahan Cokrodiningratan. Kampung Pakuningratan untuk wilayah RW 4 dan RW 7 dengan jumlah penduduknya pada tahun 2000 adalah 156 KK atau sebanyak 760 jiwa.

Kampung Pakuningratan merupakan wilayah permukiman padat penduduk di wilayah Jalan AM. Sangaji dan Jalan Diponegoro. Bangunan kebanyakan difungsikan sebagai tempat perdagangan, tempat penginapan dan sebagian untuk permukiman.

Bangunan rumah warga masyarakat umumnya berlantai satu, ada yang berlantai dua dan tiga. Dengan pola bangunan cenderung mengelompok karena lahannya yang sempit, bangunan rumah terjadi secara alami tanpa menganut suatu pedoman atau aturan tertentu. Secara umum bahan bangunan yang digunakan adalah semen/tegel untuk lantai, bata/batako/bilik untuk dinding dan atap menggunakan genteng.

3.4.3. Gambaran Umum Kecamatan Pakualaman

Kecamatan Pakualaman memiliki luas wilayah 63 hektar, yang terbagi menjadi dua kelurahan, yaitu Purwokinanti dan Gunung Ketur. Jumlah penduduk Pakualaman tahun 2000 sebanyak 14.472 jiwa (2,98% dari penduduk Kota Yogyakarta) dengan tingkat kepadatan penduduk adalah 223 jiwa per hektar. Komposisi penduduk terbesar (64,1%) pada usia produktif (17 – 55 tahun) atau sebanyak 9.151 jiwa.

Pakualaman memiliki prasarana jalan dengan panjang seluruhnya yaitu 16,8 km, dengan jenis jalan sebagai berikut: jalan negara 1 km; jalan propinsi 1 km; jalan kota 5,5 km dan jalan desa/kelurahan (perkerasan) 9,3 km.

3.4.3.1. Kelurahan Purwokinanti

Luas wilayah Kelurahan Purwokinanti adalah 30 ha, yang secara administrasi terbagi menjadi 10 RW dan 47 RT, dengan batas-batas administrasi kelurahan terlihat dalam Gambar 3.3 dan sekaligus memperlihatkan lokasi penelitian.

Jumlah penduduk Kelurahan Purwokinanti pada tahun 2000 yaitu 8.608 jiwa yang terdiri dari 4.206 jiwa laki-laki dan 4.402 jiwa perempuan, atau sebanyak 1.834 KK, dengan tingkat kepadatan penduduk 259 jiwa per hektar (lebih tinggi dibandingkan kepadatan penduduk kecamatan).

Prasarana perhubungan yang termasuk wilayah kelurahan Purwokinanti seperti jalan dengan panjang seluruhnya 11,36 km, meliputi: jalan propinsi 2 km; jalan Kota 2,2 km; jalan protokol 2,38 km; jalan ekonomi 3,2 km; dan jalan dusun/lingkungan 1,58 km. Fasilitas PSD lingkungan lainnya seperti gerobak sampah

sebanyak 14 unit dengan 21 petugas kebersihan. Wilayah pelayanan persampahan masuk dalam Sektor Gunung Ketur.

3.4.3.2. Kampung Ledok Sari

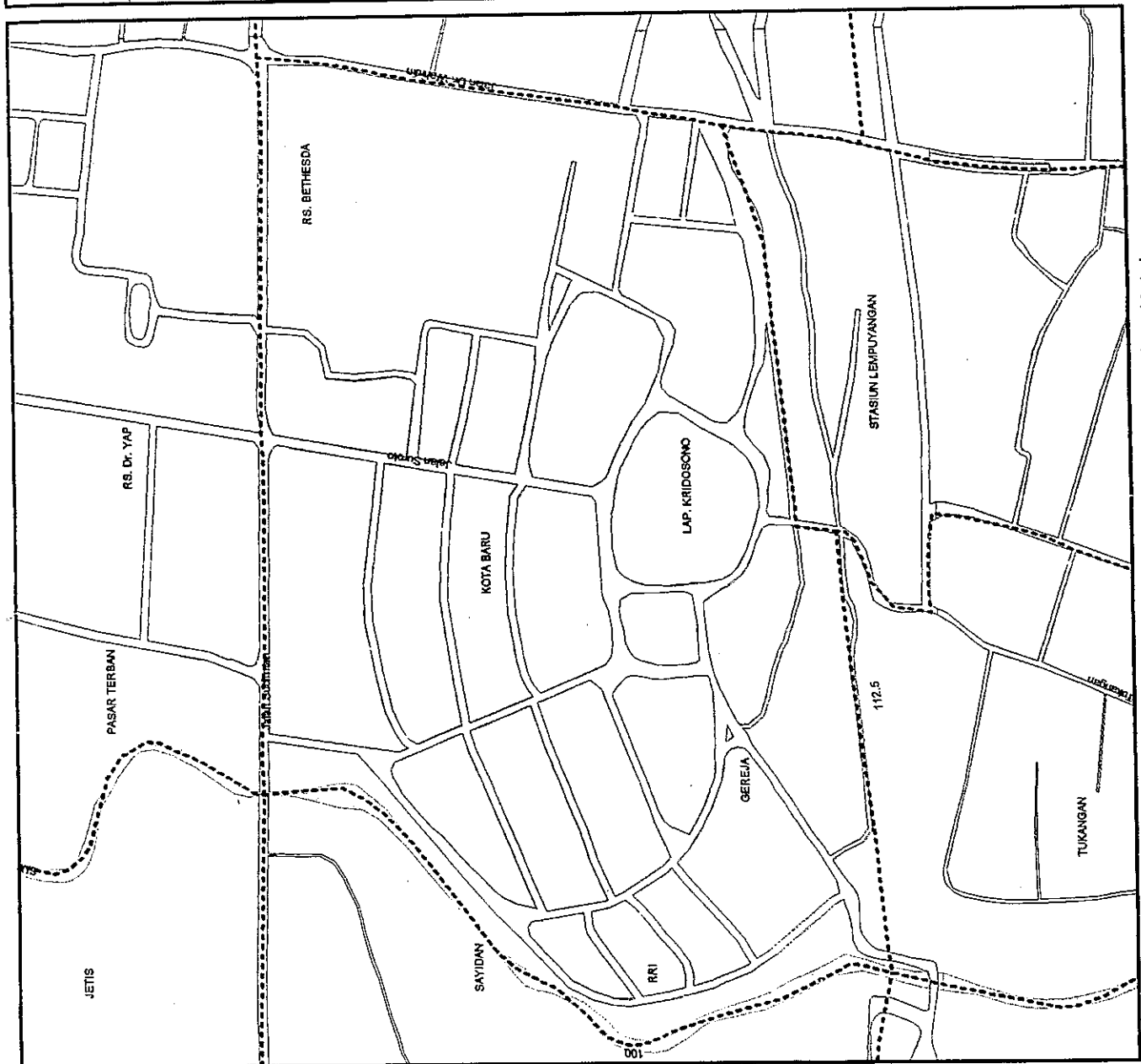
Kampung Ledoksari merupakan salah satu dari lima kampung yang terdapat di Kelurahan Purwakinanti. Kampung Ledoksari untuk wilayah RW 1 dan RW 2 dengan jumlah penduduknya pada tahun 2000 adalah 147 KK atau sebanyak 735 jiwa.

Kampung Ledoksari juga merupakan wilayah yang terletak di antara jalan Sultan Agung. Bangunan rumah sebagian besar adalah bangunan temporer.

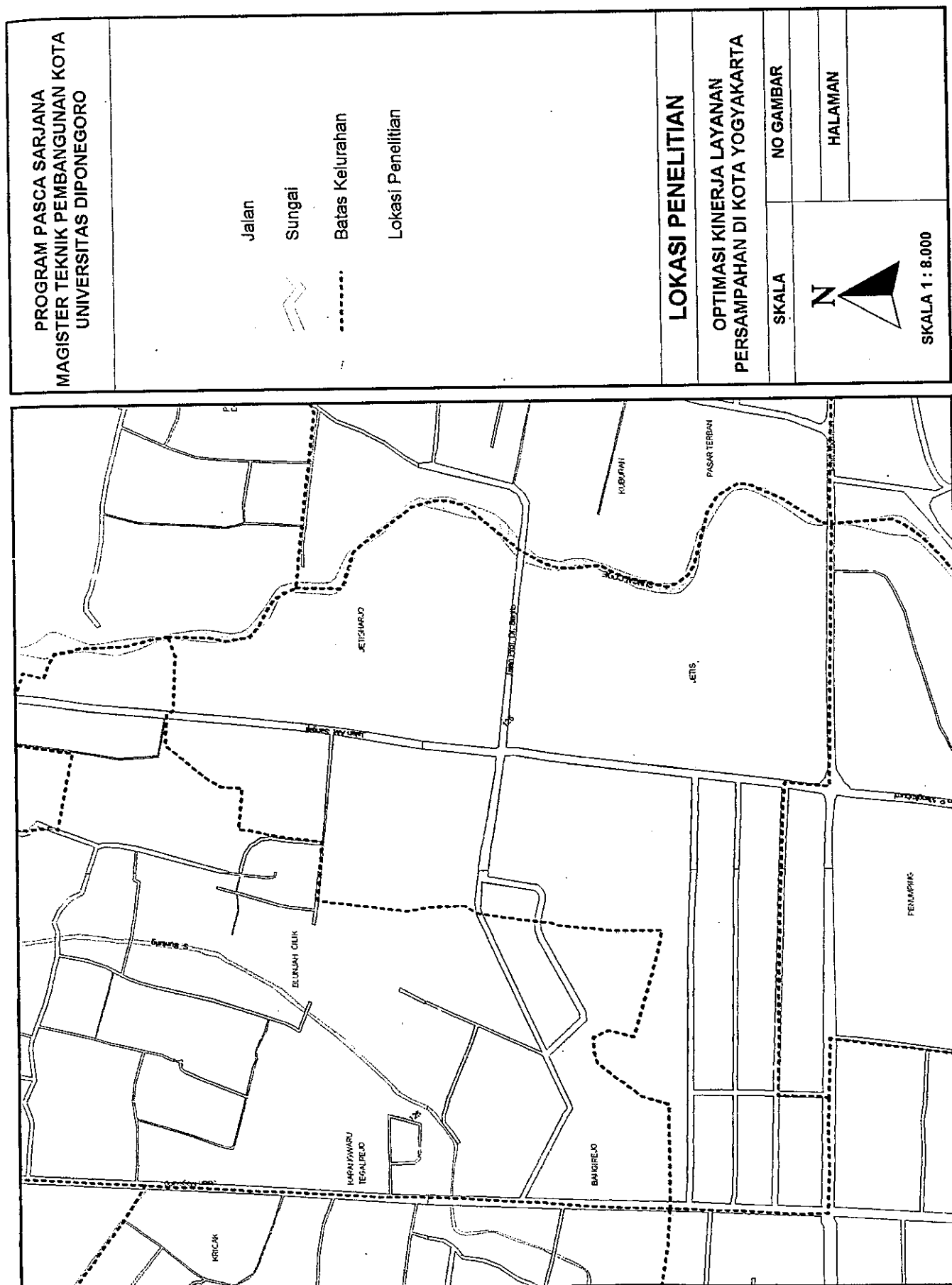
Bangunan rumah warga masyarakat umumnya berlantai satu, dan hanya sebagian kecil saja yang berlantai dua. Dengan pola bangunan cenderung mengelompok karena lahannya yang sempit, bangunan rumah terjadi secara alami tanpa menganut suatu pedoman atau aturan tertentu.

Untuk rumah anggota masyarakat yang berada di pinggiran jalan Jagalan kondisinya tergolong baik (semi permanen dan permanen), yang digunakan sebagai tempat tinggal dan tempat usaha, seperti: warung/kios makanan, penjualan daging, jasa pelayanan dan warung makanan. Tingkat kepadatan bangunan di Ledok Sari juga sangat tinggi yaitu mencapai 90%, di mana jarak antar bangunan rumah yang satu dengan yang lainnya sangat sempit dan banyak yang menyatu antara dinding rumah yang satu dengan yang lainnya.

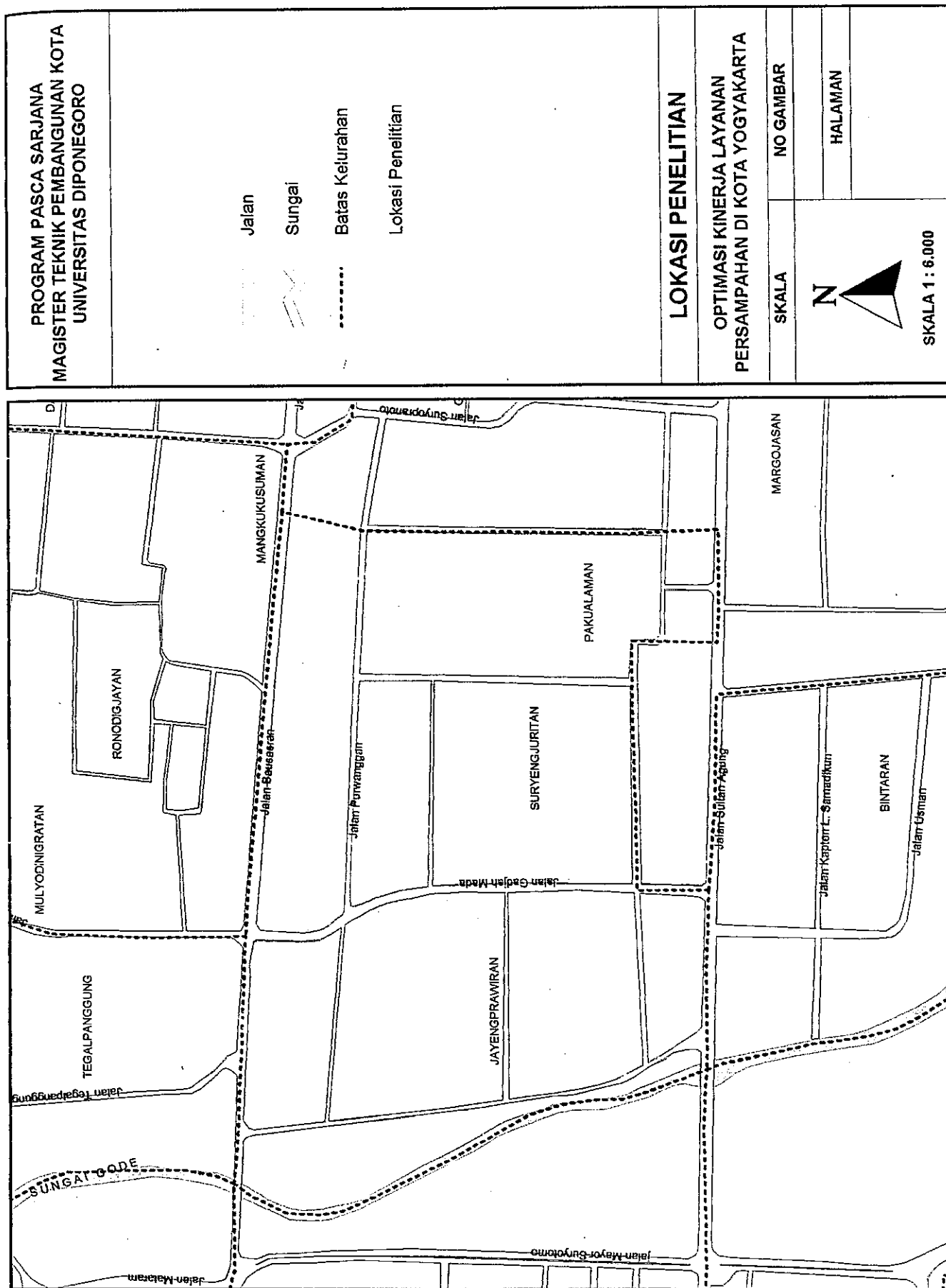
PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER TEKNIK PEMBANGUNAN KOTA UNIVERSITAS DIPONEGORO	
<p>Jalan</p> <p>Sungai</p> <p>-----</p> <p>Batas Kelurahan</p> <p>Lokasi Penelitian</p>	
LOKASI PENELITIAN	
OPTIMASI KINERJA LAYANAN PERSAMPAHAN DI KOTA YOGYAKARTA	
SKALA	NO GAMBAR
<p>N</p> <p>SKALA 1 : 8.000</p>	
HALAMAN	



Gambar 3.1. Peta Administrasi Kelurahan Kotabaru



Gambar 3.3. Peta Administrasi Kelurahan Cokrodingrat



Gambar 3.2. Peta Administrasi Kelurahan Purwokinanti

BAB IV

ANALISIS DAN KINERJA LAYANAN PERSAMPAHAN DI KOTA YOGYAKARTA

Tujuan suatu penelitian adalah untuk melakukan pembuktian terhadap hipotesis yang sebelumnya telah diajukan, dengan cara melakukan evaluasi dan analisis terhadap data hasil yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara melalui:

- Penyebaran angket kepada responden yakni para penghuni permukiman di Kelurahan Kotabaru, Cokrodiningratan dan Purwokinanti. Untuk kemudian dilakukan pengecekan silang (*cross check*) dengan cara melakukan wawancara dengan beberapa responden terpilih, untuk menguji tingkat validasi data yang telah diberikan.
- Melakukan wawancara dengan pihak Dinas Kebersihan Kota Yogyakarta sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan layanan persampahan bagi masyarakat di Kota Yogyakarta.
- Melakukan wawancara dengan para petugas penyapuan dan petugas pengangkutan untuk mengetahui tugas dari jasa pelayanan persampahan.
- Melakukan pengamatan (observasi) lapangan dan mengumpulkan informasi mengenai layanan persampahan yang dilakukan oleh masyarakat.

Hasil kompilasi data dan informasi yang didapatkan kemudian dikelompokkan sesuai dengan jenis dan kategorinya ke dalam tabel. Untuk kemudian dievaluasi dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif, sehingga dapat memberikan informasi dan kesimpulan yang lebih luas (generalisasi) berkaitan

dengan hubungan atau keterkaitan antar variabel yang diteliti. Jumlah sampel yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 buah sampel yang mewakili 485 KK dari masyarakat yang tinggal di wilayah permukiman Kotabaru, Pakuningratan, dan Ledoksari, sehingga diperkirakan akan menghasilkan data dengan tingkat kesalahan sebesar 7,5 % dan sesuai dengan teknik sampling yang dipergunakan yakni teknik *purposive sampling* maka penyebaran sampel dalam populasi ditentukan dengan mempertimbangkan aspek penyebaran sampel dalam lokasi serta keterwakilannya atas layanan persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan serta partisipasi masyarakat yang dipergunakan untuk populasi.

Oleh karena itu jumlah dan penyebaran sampel dalam penelitian ini ditentukan secara proporsional terhadap jumlah kepala keluarga yang ada di dalam wilayah penelitian, kemudian dari jumlah tersebut, pemilihan responden ditentukan lebih lanjut berdasarkan dari status rumah dan status penduduk yang ada pada kawasan tersebut serta sistem layanan persampahan yang ada. Secara lengkap penyebaran sampel dalam penelitian dapat dilihat pada *tabel 4.1.* berikut ini.

**TABEL IV1 :
PENYEBARAN SAMPEL DALAM PENELITIAN**

Kelurahan	Lokasi	Jumlah KK	Jumlah Sampel	%
Kotabaru	Kampung Kotabaru	182	25	13,73
Cokrodingratan	Kampung Pakuningratan	156	25	16,02
Purwokinanti	Kampung Ledoksari	147	25	17,01
Jumlah		485	75	15,58

Sumber : Analisis data hasil survei

4.1. Profil masyarakat Penghuni Permukiman Kotabaru, Pakuningratan dan Ledoksari.

4.1.1 Analisis Usia

Analisis usia anggota masyarakat Kotabaru, Pakuningratan, dan Ledoksari bervariasi yaitu sekitar usia 30 sampai dengan usia 62 tahun. Hasil analisis usia dikelompokkan menjadi 3 kategori yakni : usia 30 - <40 tahun, usia 40 - <50 tahun, dan usia 50 tahun ke atas. Data selengkapnya mengenai analisis distribusi frekuensi berdasarkan pada kategori usia dapat dilihat pada *tabel 4.2.* berikut ini

**TABEL IV.2 :
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN USIA**

KETERANGAN (TAHUN)	FREKUENSI	PERSEN	PERSEN KUMULATIF
30 - <40	27	36,0	36,0
40 - <50	34	45,3	81,3
50 keatas	14	18,7	100,0

Sumber : analisa data hasil survei

Dari tabel diatas didapatkan bahwa prosentase kategori usia yang paling besar adalah kategori usia antara 40 - <50 tahun yaitu 45,3%, dan usia 30 - <40 mencapai 36%. Dari distribusi frekuensi tersebut didapatkan kategori usia anggota masyarakat pada usia 30 - <50 tahun prosentase kumulatifnya yaitu 81,3 %, dapat dikatakan bahwa dalam penilaian masalah pengelolaan persampahan di lingkungannya masyarakat akan lebih komprehensif.

4.1.2 Analisis Jenis Pendidikan

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis pendidikan, dibedakan atas 4 kelompok yakni pendidikan SD dan SMP, pendidikan SMA, dan pendidikan D3 (Sarjana Muda) dan Pendidikan S1 (Sarjana). Hasil analisis distribusi frekuensi jenis pendidikan tentang keadaan umum tingkat pendidikan dapat dilihat pada *tabel 4.3* berikut ini :

**TABEL IV.3 :
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN JENIS PENDIDIKAN**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
SD dan SMP	8	10,7	10,7
SMA	27	36,0	46,7
Sarjana Muda (D3)	18	24,0	70,7
Sarjana (S1)	22	29,3	100,0

Sumber : analisa data hasil survei

Dari tabel diatas didapatkan bahwa prosentase kelompok pendidikan yang paling besar adalah kelompok pendidikan SMA mencapai 36 %, untuk kelompok sarjana muda dan sarjana yaitu 24% dan 29,3%. Di peroleh kecenderungan sentral

tingkat pendidikan pada masyarakat Kotabaru, Pakuningratan dan Ledoksari adalah pendidikan menengah (SMA dan Sarjana). Dengan prosentase kelompok pendidikan yang besar adalah pendidikan menengah dan pendidikan perguruan tinggi dapat dikatakan bahwa masyarakat tersebut dalam penilaian masalah pengelolaan persampahan masyarakat akan lebih komprehensif dan akan dapat memberikan informasi yang lebih obyektif.

4.1.3 Analisis Jenis Pekerjaan

Analisis mengenai jenis pekerjaan dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu PNS/Pensiunan, Pegawai swasta, dan Non pegawai. Distribusi frekuensi Berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada *tabel 4.4* berikut ini.

**TABEL IV.4 :
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN**

Keterangan Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
PNS/Pensiunan	15	20,0	20,0
Pegawai Swasta	39	52,0	72,0
Non Pegawai	21	28,0	100,0

Sumber : analisa data hasil survei

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa prosentase jenis pekerjaan yang paling besar adalah Pegawai Swasta mencapai 52 %, dan secara kumulatif didapatkan jenis pekerjaan masyarakat PNS/pensiunan dan pegawai swasta prosentase kumulatifnya yaitu 72%. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kotabaru, Pakuningratan dan Ledoksari prosentase pegawai baik swasta dan negeri adalah 72%

sehingga diharapkan akan dapat memberikan data yang lengkap dan akurat berkaitan dengan pengelolaan layanan persampahan di kawasan ini, karena responden tentunya telah mengikuti dan merasakan layanan persampahan tersebut. Nantinya penilaian mengenai pengelolaan persampahan akan lebih obyektif.

4.1.4 Analisis Status Dalam Keluarga

Analisis mengenai status dalam keluarga dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu status KK (Kepala Keluarga), status Ibu Rumah Tangga (Istri) dan status anak. Distribusi frekuensi berdasarkan status dalam keluarga dapat dilihat pada *tabel 4.5* berikut ini.

**TABEL IV. 5 :
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN STATUS
DALAM KELUARGA**

Keterangan Status Keluarga	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Kepala Keluarga	53	70,7	70,7
Ibu Rumah Tangga	13	17,3	88,0
Anak	9	12,0	100,0

Sumber : analisa data hasil survei

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa prosentase status dalam keluarga yang paling besar adalah Kepala keluarga (KK) mencapai 70,7 %, dan secara kumulatif didapatkan status Kepala Keluarga dan Ibu Rumah Tangga (istri) prosentase kumulatifnya yaitu 88%. Dapat di simpulkan bahwa masyarakat tersebut yang sehari-harinya terlibat dalam kebersihan rumah dan lingkungannya,

normatifnya keluarga sangat membutuhkan pengelolaan persampahan sehingga dapat memberikan penilaian persampahan disekitarnya.

4.1.5. Analisis lama tingkat hunian

Variasi lama tinggal anggota masyarakat pada wilayah kampung Kotabaru, Pakuningratan dan Ledoksari yaitu sekitar 3 tahun sampai dengan 40 tahun. Analisis mengenai lama tingkat hunian, dikelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu lama hunian 1 - <10 tahun, 10 - <20 tahun, 20 - <30 tahun dan 30 - <40 tahun. Beberapa orang permukiman kampung tersebut merupakan penghuni masyarakat asli yang sudah lama tinggal di wilayah tersebut. Data selengkapnya tentang lama tinggal, frekuensi jumlah responden dan prosentasenya yang di dapat dari hasil survei dapat dilihat pada *Tabel 4.6.* berikut ini

**TABEL IV.6 :
LAMA TINGKAT HUNIAN RUMAH**

Lama Hunian (Tahun)	Frekuensi Jumlah Responen	%	% Kumulatif
1 - <10 tahun	13	17,33	17,33
10 - <20 tahun	14	18,67	36,00
20 - <30 tahun	22	29,33	65,33
30 - <40 tahun	26	34,67	100,00

Sumber : Analisa data hasil survei

Dari tabel 4.6 diperoleh informasi bahwa tidak ada dominasi lama tinggal tertentu, semua tersebar mulai paling sebentar 3 tahun dan paling lama 40 tahun. Meskipun tidak ada yang dominan namun dapat dikatakan sudah lama bertempat tinggal di daerahnya. Sudah lama tinggal lama tersebut merupakan dasar kuat untuk

dapat memberikan penilaian yang lebih komprehensif mengenai pengelolaan persampahan yang ada di daerahnya masing-masing.

4.1.6. Analisis Jumlah Penghuni Rumah

Analisis jumlah anggota keluarga dalam penelitian ini adalah yang hanya ada kaitan persaudaraan (saudara kandung), tidak termasuk orang atau pembantu rumah tangga yang menghuni rumah tersebut. Analisis jumlah anggota keluarga masing-masing wilayah kampung Kotabaru, Pakuningratan dan Ledoksari dapat dilihat dalam *Tabel 4.7* di bawah ini

**TABEL IV.7 :
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN
JUMLAH PENGHUNI RUMAH**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
2	13	17.3	17.3
3	7	9.3	26.7
4	13	17.3	44.0
5	16	21.3	65.3
6	16	21.3	86.7
7	10	13.3	100.0

Sumber : Analisa data hasil survei

Berdasarkan tabel 4.7. didapatkan bahwa mayoritas penghuni rumah berjumlah lebih dari tiga orang, hal ini dikarenakan sebagian besar adalah keluarga (Bapak, Ibu dan Anak). Normatifnya keluarga sangat membutuhkan pengelolaan sampah, sehingga dapat memberikan informasi mengenai persampahan di sekitarnya atau di lingkungannya dengan baik atau minimal berdasarkan keperluan keluarganya.

4.1.7. Analisis Besarnya Retribusi Sampah

Analisis dalam pembayaran retribusi sampah di wilayah penelitian sangat bervariasi, berkisar antara Rp.400 sampai dengan Rp.12.000. Pembayaran retribusi sampah ini adalah retribusi yang dikelola oleh instansi pemerintah (Dinas Kebersihan). Data selengkapnya mengenai besarnya retribusi yang harus dibayarkan oleh masyarakat yang di dapat dari survei dapat dilihat pada *Tabel 4.8.* berikut ini.

TABEL IV.8
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN BESARNYA RETRIBUSI (RP)

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
400	23	30.7	30.7
800	10	13.3	44.0
1000	6	8.0	52.0
1200	1	1.3	53.3
1600	1	1.3	54.7
1800	4	5.3	60.0
2000	3	4.0	64.0
2100	1	1.3	65.3
2800	4	5.3	70.7
3600	8	10.7	81.3
3800	1	1.3	82.7
4000	4	5.3	88.0
4200	1	1.3	89.3
5000	1	1.3	90.7
5400	1	1.3	92.0
6200	1	1.3	93.3
6400	1	1.3	94.7
6700	1	1.3	96.0
6900	1	1.3	97.3
9000	1	1.3	98.7
12000	1	1.3	100.0

Sumber : Analisa data hasil survei

Berdasarkan tabel diatas di dapatkan bahwa retribusi yang dibayarkan oleh konsumen atau wajib retribusi mayoritas sebesar Rp.400 terdapat pada 23 responden dengan prosentase sebesar 30.7%, dan mayoritas kedua sebesar Rp.800 terdapat pada 10 responden dengan prosentase 13,3%. Jumlah retribusi tersebut relatif kecil, apalagi bila memperhatikan penurunan rupiah saat ini. Dengan demikian tidak ada alasan untuk mengatakan bahwa retribusi sampah tersebut adalah mahal, sekaligus juga sebagai evaluasi bahwa ada kemungkinan bila retribusi dinaikkan masyarakat tidak akan menolak asalkan kenaikannya diikuti dengan peningkatan kualitas layanan persampahan.

4.1.8. Analisis Status Rumah dan Status Penduduk

Data hasil penelitian dan survei lapangan menunjukkan bahwa status kepemilikan rumah ada 2 status yakni rumah pribadi, rumah kontrak atau rumah sewa. Rumah sendiri berarti anggota masyarakat sudah memiliki sertifikat hak milik. Untuk analisis penduduk ada 2 macam status penduduk yaitu penduduk asli dan penduduk pendatang. Hasil analisis tentang status rumah dan analisis status penduduk dapat dilihat pada *Tabel 4.9. dan Tabel 4.10.* berikut ini.

**TABEL IV.9 :
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN STATUS RUMAH**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Pribadi	62	82,67	82,67
Kontrak	13	17,33	100,00

Sumber : Analisa data hasil survei

**TABEL IV.10 :
DITRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN STATUS PENDUDUK**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
Asli	59	78,67	78,67
Pendatang	16	21,33	100,00

Sumber : Analisa data hasil survey

Berdasarkan tabel diatas di dapatkan analisis sama seperti lama tingkat hunian atau lama tinggal yang mayoritas sudah lama bahwa berdasarkan status rumah hampir semuanya rumah pribadi (80%) , status Penduduk juga mayoritas penduduk asli, sehingga kepentingannya terhadap kepedulian kebersihan lingkungan pada pengelolaan persampahan sangat tinggi. Kepentingan yang tinggi itu pada gilirannya akan menjamin terhadap penelitian ini dalam bentuk pemberian informasi yang obyektif.

4.1.9. Analisis Kemampuan Ekonomi Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.

Tingkat pendapatan masyarakat di kampung Kotabaru, Pakuningratan dan Ledoksari bervariasi yaitu antara Rp.250.000 sampai dengan Rp. 2.000.000. Secara lengkap analisis berdasarkan pendapatan masyarakat per bulan dapat dilihat dalam *Tabel 4.11* berikut ini.

**TABEL IV.11 :
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN PENDAPATAN**

Keterangan (Rp)	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
250.000	2	2.7	2.7
275.000	1	1.3	4.0
300.000	1	1.3	5.3
400.000	5	6.7	12.0
450.000	1	1.3	13.3
500.000	5	6.7	20.0
750.000	9	12.0	32.0
1.000.000	12	16.0	48.0
1.250.000	8	10.7	58.7
1.500.000	14	18.7	77.3
1.750.000	11	14.7	92.0
2.000.000	6	8.0	100.0

Sumber : Analisa data hasil survei

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa pendapatan masyarakat mayoritas berkisar antara Rp.750.000 sampai dengan Rp. 1.750.000. Pendapatan prosentase yang paling banyak adalah pendapatan per bulannya mencapai 1.500.000 (18,7%) dan Rp.1.000.000 (16%). Kebalikan dari analisis besarnya retribusi, pada analisis pendapatan masyarakat ini mayoritas tergolong tinggi, sehingga menguatkan dugaan tidak adanya keberatan retribusi sampah untuk dinaikkan.

4.2. Analisis Kualitas Layanan Persampahan Dinas Kebersihan Kota Yogyakarta

4.2.1. Analisis Berdasarkan Frekuensi Pengambilan Sampah

Data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai frekuensi pengambilan sampah yang dilakukan oleh Petugas Dinas Kebersihan yang ada di sekitar lokasi

permukiman Kotabaru, Pakuningratan maupun Ledoksari dapat dilihat pada *Tabel 4.12*. berikut ini.

**TABEL IV.12 :
DISTRIBUSI FREKUENSI PENGAMBILAN SAMPAH**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
< 1x	28	37.3	37.3
1x	34	45.3	82.7
2x	13	17.3	100.0

Sumber : Analisa data hasil survey

Pada tabel 4.12 menunjukkan frekuensi pengambilan sampah masih sangat kurang terlihat dalam sehari pengambilan sampah oleh petugas kebersihan mayoritas hanya dilakukan sekali (45,3%), bahkan banyak yang dilakukan kurang dari satu kali (37,3%), sehingga akan mengganggu dari segi bau dan kesehatan lingkungan masyarakat sekitar. Maka dapat dinyatakan pengambilan sampah belum dapat dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dalam hal ini pelayanan pengambilan sampah belum memuaskan. Analisis ini juga terlihat sama pada data kebersihan jalan, lorong, lingkungan *Tabel 4.13*, kebersihan drainase pada *tabel 4.14*.

**TABEL 4.13.
DISTRIBUSI PENILAIAN KEBERSIHAN JALAN, LORONG,
LINGKUNGAN**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
1	7	9.3	9.3
2	3	4.0	13.3
3	12	16	29.3
4	11	14.7	44.0

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
5	14	18.7	62.7
6	6	8.0	70.7
7	10	13.3	84.0
8	8	10.7	94.7
9	1	1.3	96.0
10	3	4.0	100.0

*1 : Tidak baik s/d 10 : baik

Sumber : Analisa data hasil survei

**TABEL IV.14 :
DISTRIBUSI PENILAIAN KEBERSIHAN DRAINASE**

KETERANGAN	FREKUENSI	PERSEN	PERSEN KUMULATIF
1	9	12.0	12.0
2	5	6.7	18.7
3	6	8.0	26.7
4	11	14.7	41.3
5	14	18.7	60.0
6	7	9.3	69.3
7	6	8.0	77.3
8	6	8.0	85.3
9	7	9.3	94.7
10	4	5.3	100.0

*1 : Tidak baik s/d 10 : baik

Sumber : Analisa data hasil survei

4.3. Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Persampahan.

Ukuran tingkat partisipasi anggota masyarakat dalam penelitian ini, yaitu dilihat dari seberapa banyak frekuensi keterlibatan anggota masyarakat dalam kegiatan pemeliharaan masing-masing prasarana lingkungan yang pernah dilakukan baik itu dalam bentuk tenaga atau materi. Peran serta dalam bentuk materi

(sumbangan uang/material) dari anggota masyarakat, dengan melihat berapa besar jumlahnya sesuai dengan kesepakatan bersama .

Pada analisis partisipasi masyarakat ini mengungkapkan mengenai rutinitas pembayaran retribusi oleh masyarakat, iuran kebersihan yang dikelola oleh swadaya masyarakat, kegiatan gotong royong yang terlihat dalam tabel berikut ini.

**TABEL IV.15 :
DISTRIBUSI FREKUENSI RUTINITAS PEMBAYARAN RETRIBUSI**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
1	4	5.3	5.3
2	2	2.7	8.0
3	9	12.0	20.0
4	5	6.7	26.7
5	19	25.3	52.0
6	3	4.0	56.0
7	7	9.3	65.3
8	4	5.3	70.7
9	13	17.3	88.0
10	9	12.0	100.0

*1 : Tidak baik s/d 10 : baik

Sumber : Analisa data hasil survei

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa rutinitas masyarakat dalam pembayaran retribusi sampah adalah “cukup” yaitu berkisar 25,3%, kategori cukup ini mengindikasikan adanya patisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan. Analisis mengenai partisipasi masyarakat ini juga terungkap pada data iuran kebersihan yang dikelola swadaya oleh masyarakat setempat terlihat pada *Tabel 4.16* dan partisipasi masyarakat pada kegiatan gotong royong pada *Tabel 4.17* berikut ini.

**TABEL IV.16 :
DISTRIBUSI FREKUENSI IURAN KEBERSIHAN**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
1	7	9.3	9.3
2	4	5.3	14.7
3	3	4.0	18.7
4	4	5.3	24.0
5	11	14.7	38.7
6	13	17.3	56.0
7	3	4.0	60.0
8	11	14.7	74.7
9	9	12.0	86.7
10	10	13.3	100.0

*1 : Tidak baik s/d 10 : baik

Sumber : Analisa data hasil survei

**TABEL IV.17 :
DISTRIBUSI FREKUENSI BERDASARKAN KEGIATAN
GOTONG ROYONG**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
1	9	12.0	12.0
2	7	9.3	21.3
3	9	12.0	33.3
4	5	6.7	40.0
5	6	8.0	48.0
6	11	14.7	62.7
7	10	13.3	76.0
8	8	10.7	86.7
9	5	6.7	93.3
10	5	6.7	100.0

*1 : Tidak pernah s/d 10 : sering

Sumber : Analisa data hasil survei

Keterangan deskriptif lainnya mengungkapkan bahwa keinginan masyarakat yang bersifat normatif, misalnya perlunya Tempat Pembuangan Sampah (TPS),

perlunya penyapuan jalan, perlunya bin container (tong sampah), gerobag sampah dan sejenisnya, semua itu menunjukkan masyarakat tersebut masih memerlukan sarana-sarana kebersihan.

4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian.

4.4.1. Analisis Kualitas Kinerja Layanan Persampahan

Hipotesis penelitian menyatakan, adanya beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya layanan persampahan terhadap masyarakat. Faktor penyebab itu adalah pertama, Dinas Kebersihan belum dapat melayani persampahan secara merata, kedua adanya potensi masyarakat dalam mendukung pengelolaan persampahan, dan ketiga sarana dan prasarana persampahan belum mendukung sepenuhnya.

Pengujian hipotesis dengan melakukan uji deskriptif yang hasilnya satu persatu telah diuraikan pada bagian atas, keterangan mengenai penyediaan layanan persampahan yang dalam kuesioner berada pada kelompok B (pada lampiran) dapat dipergunakan sebagai pengujian atau pembuktian hipotesis penelitian. Pada **Tabel 4.18** memperlihatkan kembali deskripsi tersebut dalam bentuk yang sudah jadi satu (gabungan dari 3 wilayah penelitian) agar memudahkan pembacaan selanjutnya.

**TABEL IV.18 :
DESTRIBUSI KUALITAS LAYANAN PERSAMPAHAN**

Kategori	Frekuensi	Prosentase	Prosen Komulatif
Rendah	10	13.3	13.3
Sedang	49	65.3	78.7
Tinggi	16	21.3	100.0

Sumber : Analisis data hasil survei

Secara kumulatif sebanyak 78.7 % menyatakan kualitas layanan persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan tergolong sedang atau dibawahnya dan 21,3 % menyatakan tinggi. Ini membuktikan bahwa yang dirasakan konsumen terhadap layanan persampahan masih belum sesuai dengan harapannya. Dengan hasil penelitian ini membuktikan bahwa layanan persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan masih rendah (tergolong kategori sedang).

Penyebab dari rendahnya layanan persampahan tersebut dihipotesiskan karena Dinas Kebersihan belum dapat melayani persampahan dengan merata dibuktikan dengan menguji Crostab antar wilayah sampel dengan layanan persampahan yang diterimanya hal ini dapat dilihat pada *Tabel 4.19* berikut ini.

**TABEL IV.19 :
DISTRIBUSI KUALITAS LAYANAN PERSAMPAHAN**

Wilayah	Kualitas Layanan Persampahan		
	Rendah	Sedang	Tinggi
Kotabaru	0	9	16
Pakuningratan	0	25	0
Ledoksari	10	15	0
$X^2 \text{ test} = 60.00$		$df = 4$	$X^2 \text{ tab} = 9.488$

Sumber : Analisis data hasil survei

Wilayah Kotabaru dalam menanggapi kualitas layanan persampahan terlihat bahwa pada daerah tersebut mayoritas masyarakatnya menilai kualitas layanannya tinggi, sedangkan wilayah permukiman Pakuningratan (Jetis) dan Ledoksari menilai kualitas layanan persampahan Dinas Kebersihan tersebar sedang dan rendah.

Perbedaan sebaran ini signifikan karena nilai X^2 hitung (60.00) yang lebih besar dibandingkan dengan X^2 tabel (9.488). Dengan bukti ini dapat dinyatakan Dinas Kebersihan dalam pelayanan belum merata dalam memberikan layanan persampahannya, berarti hipotesis yang menyatakan Dinas Kebersihan belum merata dalam memberikan layanan persampahan kepada masyarakat terbukti.

Penyebab rendahnya layanan juga dihipotesiskan dari adanya dugaan bahwa masyarakat sendiri mempunyai potensi mendukung pengelolaan persampahan, sehingga dalam hal ini ada pandangan masyarakatlah yang akan menyelesaikan masalah pengelolaan persampahan. Dari hasil analisis data potensi partisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan, diperoleh hasil yang diringkas pada *tabel 4.20*. berikut ini.

TABEL IV.20 :
DISTRIBUSI TINGKAT PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM
PENGELOLAAN PERSAMPAHAN

Kategori	Frekuensi	Prosentase	Prosen Kumulatif
Rendah	0	0	0
Sedang	57	76.0	76.0
Tinggi	18	24.0	100.0

Sumber : Analisis data hasil survei

Pada Tabel 4.20. menunjukkan memang ada potensi dari masyarakat dalam berpartisipasi mengelola persampahan, 76% masyarakat tergolong siap berpartisipasi dalam kategori sedang, dan secara kumulatif 100% siap berpartisipasi dengan kategori kesiapan sedang dan tinggi, berarti pada hipotesis ini terbukti bahwa ada potensi dari masyarakat dalam mengelola layanan persampahan.

Hipotesis penyebab rendahnya layanan persampahan selanjutnya adalah adanya sarana prasarana persampahan yang terbatas. Hipotesis ini sudah dibuktikan pada analisis deskriptif di atas, yang hasilnya menerima hipotesis tersebut. Pada *Tabel 4.21* dan *Tabel 4.22* menginformasikan ulang deskripsi yang membuktikan kurangnya sarana dan prasarana persampahan. Terlihat, skala kelengkapan dan keamanan petugas baru mencapai kategori kurang dari sedang, berarti masih sangat belum mencukupi.

**TABEL IV.21 :
DISTRIBUSI KEAMANAN PERALATAN PETUGAS PERSAMPAHAN**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
0	0	0	0
1	16	21.3	21.3
2	11	14.7	36.0
3	18	24.0	60.0
4	15	20.0	80.0
5	15	20.0	100.0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	0	0	0
9	0	0	0
10	0	0	0

*1 : Kurang Baik s/d 10 : Baik
Sumber : Analisa data hasil survei

**TABEL IV.22 :
DISTRIBUSI KONDISI PERALATAN PERSAMPAHAN**

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
0	0	0	0
1	15	20.0	20.0
2	18	24.0	44.0
3	15	20.0	64.0

Keterangan	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
4	12	16.0	80.0
5	15	20.0	100.0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	0	0	0
9	0	0	0
10	0	0	0

*1 : Kurang Baik s/d 10 : Baik

Sumber : Analisa data hasil survei

Dari hasil-hasil pembuktian hipotesis diatas berarti penelitian ini mengungkapkan bahwa layanan persampahan masih rendah. Dalam penelitian ini juga melakukan pengujian korelasi untuk melihat apakah ada hubungannya antara pendapatan dengan retribusi dan antara besarnya retribusi dengan kualitas pelayanan.

4.4.2. Analisis Korelasi Tingkat Efisiensi, Efektivitas dan Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan yang dapat dicapai oleh pengguna sistem layanan persampahan adalah, jika sistem yang dipilih memiliki tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi di dalam layanan persampahan. Hal ini salah satunya dapat diukur dengan nilai dari jumlah rupiah yang harus dikeluarkan untuk pembayaran retribusi sampah per bulan serta kualitas dari layanan persampahan Dinas Kebersihan dapat dihasilkan.

Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan kinerja dari layanan persampahan yang dipergunakan cukup baik, tetapi sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah menunjukkan kinerja dari layanan persampahan kurang memuaskan,

karena untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan suatu jasa pelayanan dapat ditentukan oleh konsistensi kualitas yang dihasilkan oleh sistem.

Untuk menilai sejauh mana kinerja suatu sistem layanan persampahan dalam hal ini dinilai berdasarkan atas tingkat efektivitas dan efisiensinya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen dalam mendapatkan sistem layanan persampahan.

Pengujian korelasi hubungan antara pendapatan masyarakat dengan pembayaran retribusi sampah dapat dilihat pada *Tabel 4.23*. berikut ini

TABEL IV.23
HASIL PENGUJIAN KORELASI PRODUK MOMENT
PENDAPATAN MASYARAKAT DENGAN RETRIBUSI SAMPAH

Variabel	R_{hit}	R_{tabel}	Keterangan
Pendapatan dengan retribusi	-0.040	0.227	$R_{hit} < R_{tabel}$. (tidak significant)

Sumber : Analisis data hasil survei

Berdasarkan ringkasan hasil tabel 4.23 dapat dijelaskan bahwa hubungan antara variabel pendapatan terhadap besarnya retribusi tidak signifikan, tidak adanya hubungan ini dapat dijelaskan bahwa karena besarnya retribusi bukanlah fungsi yang otomatis akan naik sejalan dengan kenaikan pendapatan masyarakat, namun besarnya retribusi adalah suatu kesepakatan atau suatu keputusan. Sehingga dengan alasan tertentu besarnya retribusi tidak akan dapat dinaikkan walaupun pendapatan meningkat.

Pengujian korelasi hubungan antara besarnya retribusi dengan kualitas layanan persampahan dapat dilihat pada *tabel 4.24* berikut ini.

TABEL IV.24 :
HASIL PENGUJIAN KORELASI PRODUK MOMENT
BESARNYA RETRIBUSI SAMPAH DENGAN KUALITAS
LAYANAN PERSAMPAHAN

Variabel	R_{hit}	R_{tabel}	Keterangan
Besarnya Retribusi dengan Kualitas Layanan	0.588	0.227	$R_{hit} > R_{tabel}$. (significant)

Sumber : Analisis data hasil survei

Berdasarkan tabel 4.24. dapat dijelaskan bahwa besarnya retribusi sampah dengan kualitas layanan persampahan yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan terbukti signifikan, berarti ada hubungan antara besarnya retribusi yang diberikan oleh masyarakat dengan layanan yang diberikan oleh Dinas Kebersihan. Hal ini dapat dijelaskan karena besarnya retribusi akan langsung mempengaruhi pendapatan dari Dinas Kebersihan yang dipergunakan untuk operasional dan pembangunan sarana prasarana persampahan dengan tujuan meningkatkan pelaksanaan layanan persampahan. Dalam pengujian ini di dapatkan bahwa kinerja dari Dinas Kebersihan Kota Yogyakarta belum dapat melayani persampahan dengan merata, karena dalam pengelolaannya belum efektif dan efisien sehingga hal ini menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat menjadi kurang memuaskan.

4.5. Tingkat Kinerja Layanan Persampahan di Kota Yogyakarta

Seperti telah dikemukakan di atas bahwa daerah pelayanan sampah di Kota Yogyakarta dibagi dalam 7 sektor pelayanan. Area setiap sektor meliputi satu atau beberapa wilayah kecamatan, yang dibatasi oleh jalan, sungai dan batas administrasi dengan Kabupaten Sleman dan Kabupaten Bantul. Sistem pelayanan sampah yang

ada saat ini telah menjangkau seluruh wilayah dari semua sektor, yaitu dengan menempatkan sarana pengumpulan sampah, berupa gerobag, TPS, Container, atau Transfer Depo dan termasuk pelayanan penyapuan jalan. Prioritas pelayanan diarahkan pada pusat-pusat aktivitas perkotaan, seperti pertokoan, pasar, perkantoran, jalan protokol dan kawasan permukiman padat penduduk. Meskipun demikian, masih ada beberapa spot wilayah yang belum dijangkau sistem pelayanan., yaitu beberapa wilayah berkepadatan rendah seperti Rejowinangun, Giwangan, Pandeyan, Kricak dan beberapa wilayah di sepanjang bantaran Sungai Code, Sungai Winongo.

Pelayanan sampah Dinas Kebersihan mencakup kegiatan pengumpulan – pengangkutan yang dilaksanakan oleh petugas kebersihan, yang memiliki orang mandor untuk operasional di setiap sektor pelayanan, dan penyapuan jalan dan taman yang dikoordinir oleh setiap kepala sektor.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui Optimasi kinerja layanan persampahan di Kota Yogyakarta khususnya di wilayah Kelurahan Kotabaru, Cokrodingratan, dan Purwakinanti yang dilakukan oleh Dinas Kebersihan dengan melihat analisis kualitas terhadap layanan persampahan yang didapat dari para responden yang nantinya menjadi penilaian pada indikator outcome prosentase bobot kelompok indikator kinerja dengan paramater kualitas layanan.

Untuk Indikator input yang terdiri dari paramater jumlah tenaga kebersihan dan jumlah peralatan serta Indikator Output yang terdiri dari parameter jumlah sampah yang terangkut, jumlah penduduk terlayani, luas daerah terlayani, dan luas jalan tersapu akan menggunakan data yang diperoleh dari wilayah penelitian di Kota Yogyakarta.

4.5.1. Analisis Jumlah Tenaga Kebersihan dan Jumlah Peralatan

Jumlah tenaga kebersihan di Kota Yogyakarta tersebar di 7 sektor wilayah kerja yang terbagi menjadi tenaga angkutan dan tenaga penyapuan yang dapat dilihat dalam *tabel 4.25* berikut ini.

**TABEL IV.25 :
JUMLAH TENAGA KEBERSIHAN**

No	Sektor	Tenaga Penyapuan	Tenaga Angkutan	Jumlah
1	Kranggan	29	19	48
2	Malioboro	55	53	108
3	Ngasem	22	8	30
4	Gading	30	46	76
5	Gunungketur	49	40	89
6	Krasak	34	33	67
7	Kotagede	15	6	21
Jumlah		234	205	439

Menurut standarisasi tata cara pengelolaan sampah di Permukiman yang dikeluarkan oleh Departemen Pekerjaan Umum untuk kebutuhan personil penyapu/pengumpul dan pengangkutan, pembuangan akhir dengan ketentuan setiap 2000 KK memerlukan 16 tenaga penyapuan dan 8 tenaga pengangkutan, diketahui untuk jumlah KK di Kota Yogyakarta adalah sebesar 86.040 KK. Sehingga dari data tersebut di atas didapat perbandingan sebagai berikut :

- 2.000 KK membutuhkan 16 tenaga penyapuan.

86.040 KK membutuhkan 688 tenaga penyapuan.

Prosentase perbandingan dengan kondisi yang ada adalah $234 : 688 = 34\%$.

- 2.000 KK membutuhkan 8 tenaga pengangkutan.

86.040 KK membutuhkan 344 tenaga pengangkutan.

Prosentase perbandingan dengan kondisi yang ada adalah $205 : 344 = 59\%$. Maka

prosentase jumlah tenaga kebersihan (penyapuan dan angkutan) adalah 46,5%

Jumlah peralatan yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah peralatan kebersihan yang paling pokok yaitu gerobag sampah dan truk/armada sampah.

Keadaan jumlah peralatan tersebut dapat dilihat pada *tabel 4.26* berikut ini.

TABEL IV.26 :
JUMLAH PERALATAN PERSAMPAHAN

No	Jenis Peralatan	Jumlah	Keadaan
1	gerobag sampah	802	Rusak 154
2	Truk Sampah (Dump truk, armroll truk, pick up sampah)	64	-

Sumber : DKP Kota Yogyakarta.

Dari tabel tersebut bahwa jumlah gerobag sampah yang masih bisa dipergunakan adalah berjumlah 648 buah yang sudah tersebar di sektor-sektor kerja kebersihan. Sesuai dengan standarisasi yang ada bahwa setiap 2000 KK membutuhkan 16 buah gerobag sampah (volume 1 m³) dan setiap 2000 KK membutuhkan 2 buah armada truk sampah (dump truk dan armroll truk). Sehingga dari kriteria di atas untuk Kota Yogyakarta dengan jumlah 86.040 KK bila kita analisa dengan data yang ada maka bisa diambil nilai prosentase untuk peralatan gerobag sampah adalah $648 : 688 = 94,18\%$, dan untuk peralatan truk sampah

dengan prosentase $64 : 86 = 74,40\%$. Maka prosentase untuk jumlah peralatan persampahan (gerobag sampah dan truk sampah) di Kota Yogyakarta adalah = 84,29%.

Dari perhitungan analisa di atas dapat disimpulkan bahwa prosentase total untuk indikator input (Jumlah tenaga kebersihan dan jumlah peralatan) untuk menilai prosentase optimasi kinerja Dinas Kebersihan Kota Yogyakarta adalah 65,4%.

4.5.2. Hasil layanan persampahan

Pada analisis jumlah sampah terangkut, jumlah penduduk terlayani, luas daerah maupun ruas jalan tersapu merupakan parameter yang akan digunakan untuk menghitung prosentase indikator output. Keadaan indikator tersebut dapat dilihat pada *tabel 4.27* berikut ini.

**TABEL IV.27 :
KEADAAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN**

No	Jenis	Kondisi pengelolaan
1	Jumlah sampah terlayani	1.091 m3
2	Jumlah penduduk terlayani	392.346 jiwa
3	Luas daerah terlayani	1.599 ha
4	Ruas jalan tersapu	92.073,2 m

Dari tabel 4.27 tersebut dapat di analisis kondisi jumlah sampah terlayani atau tingkat keterangkutan sampah di Kota Yogyakarta., bahwa kondisi sampah seluruhnya di Kota Yogyakarta adalah 1.583 m3, tetapi yang sudah dapat diangkut

ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA) adalah 1.091m³, sehingga prosentase jumlah sampah terlayani adalah mencapai 70%.

Analisis jumlah penduduk terlayani dalam penelitian ini berpedoman pada jumlah penduduk wilayah terbangun, dimana jumlah penduduk Kota Yogyakarta tersebut adalah 490.433 jiwa. Berdasarkan tabel diatas untuk jumlah penduduk terlayani baru mencapai 392.346 jiwa. Maka prosentase untuk jumlah penduduk terlayani terhadap jumlah penduduk wilayah terbangun adalah 80%.

Analisis luas daerah terlayani berdasarkan pada luas daerah wilayah terbangun, dimana luas daerah terbangun Kota Yogyakarta adalah 2.240 ha. Dari luas daerah terbangun tersebut dapat dianalisis terhadap luas daerah terlayani pengelolaan persampahan yaitu 2.240 ha, sehingga prosentase untuk luas daerah terlayani di Kota Yogyakarta adalah 70%.

Analisis ruas jalan tersapu merupakan analisis tingkat penyapuan jalan yang didasarkan pada ruas jalan arteri karena bahwa tidak semua jalan di kota diprioritaskan untuk disapu, dalam analisis ini diperbandingkan antara ruas jalan tersapu dengan ruas jalan arteri. Berdasarkan tabel 4.22 untuk ruas jalan tersapu mencapai 92.073,2 m, dan untuk ruas jalan arteri mencapai 189.400,0 m tetapi untuk jalan yang diprioritaskan untuk disapu mencapai 151.520,0 m. Dalam prosentase tingkat penyapuan jalan menggunakan ruas jalan yang diprioritaskan untuk disapu, sehingga prosentase ruas jalan tersapu adalah 60,76% atau 60%.

Dari hasil analisis perhitungan prosentase indikator output tersebut dapat disimpulkan dalam *tabel 4.28* berikut ini.

**TABEL IV.28 :
KEADAAN PENGELOLAAN PERSAMPAHAN**

No	Jenis	Analisis Kondisi pengelolaan
1	Jumlah sampah terlayani	70%
2	Jumlah penduduk terlayani	80%
3	Luas daerah terlayani	70%
4	Ruas jalan tersapu	60%

Sumber : Analisis data hasil survey

Dari tabel 4.28 tersebut dapat diambil rata-rata jumlah kondisi pelayanan persampahan mencapai 70,25 %, dapat disimpulkan bahwa jumlah prosentase untuk indikator output dalam optimasi kinerja layanan persampahan Kota Yogyakarta adalah 70,25 %.

4.5.3. Analisis Kualitas Layanan

Berdasarkan data dari responden bahwa penilaian kualitas layanan persampahan untuk masing-masing permukiman adalah berbeda, hal ini dikarenakan pengelolaan persampahan belum bisa merata ke seluruh Kota Yogyakarta, hal ini bisa dilihat pada *tabel 4.29* berikut ini.

**TABEL IV.29 :
PROSENTASE KUALITAS LAYANAN PERSAMPAHAN**

Wilayah	Kualitas Layanan Persampahan		
	Rendah	Sedang	Tinggi
Kotabaru	0	9	16
Pakuningratan	0	25	0
Ledoksari	10	15	0

Dari tabel 4.29 tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang menilai kualitas layanan masuk kategori rendah adalah mencapai 13,33%, responden yang menilai kualitas layanan masuk kategori sedang mencapai 65,33%, dan responden yang menilai kualitas layanan persampahan masuk kategori tinggi mencapai 21,33%, dapat disimpulkan hampir 78,7% mengatakan bahwa kualitas layanan persampahan tergolong sedang dan rendah. Dari perhitungan prosentase kualitas layanan persampah untuk ke tiga wilayah permukiman tersebut mencapai nilai 5,5 (dengan penilaian (1 rendah s/d 10 tinggi) atau prosentase kualitas layanan dari kriteria tersebut mencapai 55%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan indikator outcome untuk prosentase bobot kelompok indikator kinerja layanan persampahan di Kota Yogyakarta 55%.

4.5.4. Prosentase Kinerja Layanan Persampahan

Berdasarkan analisis perhitungan dalam penelitian ini yang ditinjau dari beberapa variabel yang dipandang berpengaruh terhadap tingkat optimasi pelaksanaan layanan persampahan adalah dalam *tabel 4.30* sebagai berikut :

**TABEL IV.30 :
PROSENTASE BOBOT KELOMPOK INDIKATOR KINERJA**

No	INDIKATOR	PARAMETER	Capaian Kelompok Indikator Kinerja	Bobot Kelompok Indikator	Nilai Capaian Kelompok Indikator
1	INPUT	- Jumlah tenaga kebersihan - Jumlah peralatan	65,4	20%	13,08
2	OUPUT	- Jumlah sampah terangkut	70,25	30%	21,07

No	INDIKATOR	PARAMETER	Capaian Kelompok Indikator Kinerja	Bobot Kelompok Indikator	Nilai Capaian Kelompok Indikator
		- Jumlah penduduk terlayani - Luas daerah terlayani - Luas jalan tersapu			
3	OUTCOME	Kualitas layanan	55	50%	27,50
		Jumlah		100%	61,65

Sumber : Analisis data hasil survei

Skala pengukuran kinerja dibuat dengan skala pengukuran :

- 85 s.d. 100 : Baik
- 70 s.d. <85 : Sedang
- 55 s.d. <70 : Kurang
- < 55 : Sangat Kurang

Berdasarkan prosentase bobot optimasi kinerja layanan persampahan Dinas Kebersihan Kota Yogyakarta baru mencapai 61,65%, maka pada skala pengukuran kinerja masuk kriteria kurang atau bisa dikatakan hampir mendekati sedang.

4.5.5. Rangkuman Analisis dengan Kajian Teori

- a. Besarnya dana yang dibutuhkan oleh pemerintah dalam pengadaan dan penanganan atau pemeliharaan prasarana layanan persampahan perkotaan, tidak mungkin ditanggung sepenuhnya oleh pemerintah. Menurut Rukmana (1993), untuk menghindari dari permasalahan tersebut perlu meningkatkan layanan kebersihan dengan melakukan pendekatan partisipasi masyarakat. Partisipasi masyarakat tersebut membuka kemungkinan keputusan yang diambil didasarkan pada kebutuhan, prioritas dan kemampuan masyarakat. Hal ini akan memperbesar kemungkinan masyarakat bersedia dan mampu menyumbangkan

sumber daya mereka seperti uang dan tenaga pelaksanaan serta operasi dan pemeliharaan. Dari hasil analisa untuk tingkat partisipasi anggota masyarakat dilihat dari frekuensi keterlibatan dalam pemeliharaan sarana lingkungan dalam bentuk tenaga (kegiatan gotong royong, pembersihan lingkungan, got, dsb) dan materi (retribusi sampah, iuran sampah). Pembayaran retribusi, iuran sampah dan kegiatan gotong royong dalam pemeliharaan ini dengan penilaian “cukup”, mendekati penilaian “baik”. Hal ini mengindikasikan adanya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan persampahan.

b. Penyebab rendahnya kualitas kinerja layanan persampahan terhadap masyarakat adalah :

- Dinas Kebersihan belum dapat melayani secara merata
- Adanya potensi masyarakat dalam mendukung pengelolaan persampahan
- Sarana prasarana belum mendukung sepenuhnya.

Menurut Mangkunegara (2000), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang dicapai seseorang atau sesuatu badan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diemban.

Dari hasil analisa secara kumulatif, 78,7% menyatakan kualitas layanan persampahan yang dilakukan Dinas Kebersihan tergolong sedang atau dibawahnya. Ini membuktikan bahwa layanan persampahan Dinas Kebersihan kinerjanya masih rendah (tergolong sedang). Secara kuantitatif, layanannya belum dapat melayani secara merata karena sarana prasarana persampahan belum dapat mendukung sepenuhnya.

- c. Faktor penentu baik buruknya operasi pengelolaan sampah adalah metode operasional, dimana metode tersebut dalam mencapai sasarannya dapat dilihat dari tingkat kinerjanya, yaitu tingkat efektivitas dan efisiensi, karena efektivitas dan efisiensi diartikan sebagai tingkat keberhasilan sistem. Efektivitas dan efisiensi ini berhasil bila timbul kepuasan dari masyarakat. Menurut Prawirosentono (1999), efektif bila dapat mencapai tujuan tertentu, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan. Dan menurut Tjiptono (2000), bahwa kepuasan pelayanan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan atas produk yang dinikmati.

Kepuasan yang dicapai pengguna sistem layanan persampahan adalah jika memiliki tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Hal ini diukur dari jumlah rupiah yang dikeluarkan untuk pembayaran retribusi per bulan. Dari hasil analisis diperoleh bahwa efektivitas dan efisiensi kinerja layanan persampahan masih rendah (tergolong sedang). Hal ini mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan rendah. Dan dari hasil analisis didapatkan bahwa besarnya retribusi sampah dengan kualitas kinerja layanan terbukti signifikan, sehingga dapat dinyatakan bahwa besarnya retribusi sampah akan mempengaruhi kualitas layanan persampahan itu sendiri.

- d. Pengukuran keberhasilan layanan persampahan adalah pengukuran efektivitas dan efisiensi sistem pengelolaan persampahan berdasarkan tingkat pelayanan terhadap tingkat pencapaian sasaran dan tingkat pemanfaatan sumber daya. Menurut Ismaria (1992), pengukuran keberhasilan sistem dengan

membandingkan antara output (hasil yang telah dicapai) dengan sasaran. Pengelolaan persampahan dengan menghitung prosentase keterangkutan sampah, jumlah penduduk terlayani, luas daerah terlayani dan panjang jalan tersapu. Dari analisis didapatkan bahwa pengukuran tingkat kinerja layanan persampahan untuk indikator input (jumlah tenaga dan peralatan persampahan) mencapai 65,4%, indikator output (sampah terangkut, penduduk, daerah, jalan terlayani) mencapai 70,25% dan indikator outcome (kualitas layanan) 55%. Tingkat kinerja layanan persampahan baru mencapai 61,65% (kurang) mendekati sedang.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi beberapa hasil temuan dalam penelitian serta beberapa hal yang dapat disimpulkan dari apa yang telah dilakukan dalam penelitian, baik kenyataan yang ditemukan di lapangan, maupun hasil analisis data yang telah dilakukan. Selain itu diajukan beberapa rekomendasi kepada pihak-pihak terkait, yang diharapkan akan dapat membantu di dalam mencari solusi permasalahan disamping sebagai upaya dalam memberi masukan untuk perbaikan kinerja di masa mendatang.

5.1. Temuan Hasil Penelitian

Dari informasi yang diperoleh baik dari angket yang telah dibagikan kepada responden, hasil wawancara dengan responden terpilih maupun hasil pengamatan di lapangan didapatkan bahwa masyarakat yang tinggal di permukiman kampung Kotabaru, Pakuningratan, maupun Ledoksari sangat membutuhkan layanan persampahan baik pada pelayanan penyapuan jalan, pelayanan sarana tempat pembuangan sampah, penyediaan bin container (bak sampah), maupun penyediaan container.

Layanan persampahan di wilayah penelitian sebagian besar berpendapat untuk frekuensi pengambilan sampah setiap harinya dilakukan hanya satu kali atau kadang kurang dari sekali, dan hal ini tidak sesuai dengan jadual pengambilan yang disepakati dengan pihak masyarakat. Selain itu, masyarakat sendiri juga dalam pembuangan sampahnya ke TPS juga tidak menepati jadual pengambilan, sehingga mengakibatkan

banyak sampah yang menumpuk di TPS maupun transfer depo yang belum dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir.

Kebersihan jalan, lingkungan, drainase perkotaan, dikatakan bahwa untuk area yang di sapu atau yang dikelola oleh pihak Dinas Kebersihan masih dalam frekuensi penilaian kualitas sedang karena adanya keterbatasan petugas kebersihan khususnya dalam petugas penyapuan jalan. Kebersihan dari sarana pewadahan (TPS maupun transfer depo) hampir sebagian responden berpendapat sarana tersebut setiap harinya dalam pengambilan sampahnya tidak bersih dan masih berserakan hal ini akan mengakibatkan bau dan mengganggu kesehatan lingkungan sekitar, terlihat dari operasional pelayanan pada TPS dan Container tidak ada tenaga pengawas dan pemeliharaan tidak ada penanggungjawabnya, lain dengan transfer depo yang setiap harinya ada petugas pengawas atau petugas rumah jaga transfer depo dari Dinas Kebersihan sehingga masih dapat terjaga kebersihannya.

Pembayaran retribusi sampah yang dikelola oleh Dinas Kebersihan maupun iuran kebersihan yang dikelola oleh pihak kampung dari hasil responden berpendapat hampir sebagian besar rutinitas pembayarannya masuk kategori sedang maupun mendekati kategori baik.

Kegiatan gotong royong warga setiap wilayah penelitian hampir bisa dikatakan bervariasi, tetapi bisa dikatakan hampir setiap warga sering mengadakan kegiatan tersebut berupa pembersihan saluran kampung, pembersihan got maupun pembersihan jalan lingkungan. Tingkat peranserta masyarakat tersebut ada potensi untuk dikembangkan dalam hal mendukung pengelolaan persampahan.

Kualitas layanan persampahan Kota Yogyakarta secara kumulatif tergolong layanan sedang atau di bawahnya, sehingga konsumen atau masyarakat dalam hal layanan persampahan masih belum sesuai dengan harapannya, karena Dinas Kebersihan dalam pelayanannya belum merata keseluruh wilayah kota Yogyakarta dan karena adanya keterbatasan sarana prasarana persampahan. Dengan adanya keterbatasan dari pihak pemerintah (Dinas Kebersihan), maka potensi dari masyarakat sebagai pengguna layanan itu sendiri harus dikembangkan dalam mendukung pengelolaan persampahan sehingga ada pandangan masyarakatlah yang akan menyelesaikan pengelolaan persampahan tersebut.

5.2. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi serta analisis data sebagaimana telah diuraikan dalam Bab IV, maka dapatlah ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Adanya keterbatasan sarana prasarana persampahan dari pemerintah, perlu mengembangkan potensi dari masyarakat sebagai pengguna layanan dalam mendukung pengelolaan persampahan.
- b. Pengelolaan potensi dari masyarakat yang cukup besar, yang digali untuk pengembangan prasarana persampahan, harus dapat dimanfaatkan secara maksimal.
- c. Kualitas kinerja Dinas Kebersihan masih rendah, sehingga perlu melakukan pelayanan secara merata dengan didukung oleh kelengkapan sarana prasarana persampahan dan pengembangan partisipasi masyarakat itu sendiri.
- d. Tingkat efektivitas dan efisiensi kinerja layanan persampahan yang rendah mengakibatkan tingkat kepuasan pengguna layanan persampahan juga rendah. Untuk mencapai kualitas kinerja yang tinggi, perlu dana untuk mendukung kegiatan

operasional dan pemeliharaan, yaitu dengan melakukan kenaikan retribusi sampah sehingga secara langsung akan mempengaruhi pendapatan dari Dinas Kebersihan yang digunakan untuk operasionalisasi layanan persampahan.

- e. Pengukuran tingkat kinerja layanan persampahan, Dinas Kebersihan perlu menambah jumlah tenaga kebersihan dan jumlah peralatan sampah, serta meningkatkan cakupan layanan persampahan secara merata.

5.3. Rekomendasi

Melihat permasalahan dari hasil analisis serta kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka untuk meningkatkan kinerja layanan persampahan pada waktu yang akan datang, dapat diusulkan beberapa rekomendasi baik kepada masyarakat sebagai pengguna dan pengelola pelayanan persampahan maupun kepada Pemerintah Kota (Dinas Kebersihan) sebagai penyelenggara layanan persampahan sebagai berikut :

1. Pemerintah selama ini merupakan aktor tunggal dalam penyediaan sarana prsarana persampahan. Sejalan dengan pertumbuhan penduduk maka kebutuhan pelayanan akan meningkat, pemerintah harus bekerja sama dengan masyarakat dan swasta memainkan peran yang lebih besar dalam pelayanan publik tersebut, dengan melakukan kerja sama akan terjadi peningkatan efisiensi dan kualitas dalam pelayanan tersebut.
2. Perlu dioptimalkan potensi peranserta masyarakat dengan melakukan pembinaan masyarakat dalam pengelolaan persampahan dengan melakukan perubahan perilaku yang didasarkan pada kebutuhan atas kondisi lingkungan yang bersih yang pada akhirnya dapat menumbuhkan dan mengembangkan peranserta masyarakat dalam bidang kebersihan. Perubahan bentuk perilaku masyarakat tersebut dapat terwujud

perlu ada usaha membangkitkan usaha masyarakat secara maksimal dengan mengubah kebiasaan sikap dan perilaku terhadap kebersihan atau sampah tidak lagi didasarkan kepada keharusan atau kewajibannya, tetapi lebih didasarkan kepada nilai kebutuhan. Untuk mengubah kebiasaan tersebut, maka diperlukan pembinaan terhadap peranserta masyarakat yang dilakukan secara menyeluruh (kalangan pemerintah, swasta, perguruan tinggi, dan masyarakat biasa) dan terpadu (pengelola dan seluruh masyarakat). Pembinaan terhadap peranserta masyarakat harus dilakukan secara terus menerus, terarah, terencana, dan berkesinambungan, serta dengan melibatkan berbagai unsur terkait.

3. Perlu dilakukan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan peranserta masyarakat yang diterapkan dengan pendekatan secara pengembangan terhadap petugas persampahan dan pengembangan masyarakat sendiri. Pengembangan petugas adalah keterbukaan, komunikasi timbal balik (unsur petugas sendiri dan masyarakat) dan pengembangan masyarakat dengan pengembangan kesamaan persepsi antara masyarakat dan petugas persampahan.
4. Keterbatasan keuangan pemerintah kota dalam menyediakan utilitas kota terutama penyediaan sarana prasarana persampahan, diharapkan dapat direspons oleh masyarakat dengan memberikan subsidi dalam penyediaan sarana tersebut. Hal ini bisa dilakukan masyarakat dengan rutinitas pembayaran retribusi sampah, tetapi bila melihat hasil analisis diatas pemerintah juga perlu menaikkan tarif retribusi sampah yang disesuaikan dengan kemampuan keuangan masyarakat dan diharapkan ada pihak ketiga yang menjalin kerjasama dalam pelayanan penarikan retribusi sampah.

5. Perlu dilakukan pendataan ulang bagi wajib retribusi (WR) karena banyak kriteria obyek retribusi tidak sesuai lagi dengan kenyataan atau kondisi yang sebenarnya.
6. Pada waktu dekat Dinas Kebersihan juga harus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dengan meningkatkan kinerjanya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengoptimalkan pelayanan yang merata dengan menambah petugas penyapuan dan angkutan, karena prosentase jumlah tenaga penyapuan sangat sedikit sekali baru mencapai 34%, dan prosentase petugas angkutan baru mencapai 59%.
7. Berkaitan dengan masalah manajemen, Dinas Kebersihan perlu meningkatkan pelayanan konsumen dengan melakukan respons setiap keluhan yang disampaikan masyarakat dengan segera, serta membuka kantor-kantor sektor yang lebih banyak agar dapat mempermudah tingkat pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat.

4.5. Usulan Lebih Lanjut.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan telah berhasil ditarik beberapa kesimpulan sebagaimana yang telah diuraikan di atas, yang isinya ada yang sejalan dengan hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.

Penelitian ini telah menghasilkan suatu wacana yang dapat dikaji lebih lanjut dan dikembangkan lagi pada waktu yang akan datang agar dapat lebih memberikan manfaat bagi kita semua, hal ini dapat dimaklumi karena penelitian ini dilakukan dalam berbagai keterbatasan yang ada baik ditinjau dari segi waktu pelaksanaan penelitian maupun minimnya materi baik yang bersifat teori yang dirujuk maupun data yang berhasil dikumpulkan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya.

Untuk itu diusulkan agar penelitian tentang optimasi kinerja layanan persampahan di perkotaan ini ditindaklanjuti dengan studi berikutnya yang lebih mengarah pada studi kelayakan ataupun studi rencana tindak (action plan) tentang pembangunan sarana prasarana persampahan anggaran lebih efektif dan efisien untuk masyarakat di Kota Yogyakarta, terutama melihat kemungkinan dilakukannya potensi dana masyarakat sesuai dengan kemampuan yang diperlihatkan dalam pembayaran retribusi persampahan maupun pembangunan sarana prasarana persampahan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdulsyani (1986). *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Anonymous (1994). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Kedua Cetakan Ketiga. Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arnstein, Sherry (1996) *Classic Reading in Urban Planning : Eight Rungs on The Ladder of Citizen Participation*
- Arikunto, Suharsimi (1998). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bintoro (1978). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Bryant dan White (1989). *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*. Terjemahan Rusyanto. Jakarta: LP3ES.
- Budiharjo, Eko (1992). *Sejumlah Masalah Permukiman Kota*. Cetakan II. Bandung: Alumni.
- Catanese, A.J. Snyder (1996). *Perencanaan Kota*. Edisi Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Darsono, Valentinus (1995). *Pengantar Ilmu Lingkungan*. Yogyakarta: Penerbitan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Drecker, Peter F. (1981). *Manajemen Tugas dan Tanggungjawab Praktek*. Jakarta: Gramedia.
- George Poulus, Basil and Tannembaun. 1969. *A Study Of Organizational Effectiveness*. New York: American Review.
- Gibson, Ivancevich, Donaelly (1996). *Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Harahap, Syafri Sofyan (1996). *Manajemen Kontemporer*. Yogyakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- J. Supranoto, *Metode Riset dan Aplikasinya Dalam Pemasaran*, LPEFUI, 1991
- Kamulyan B. (1997), *Perencanaan Prasarana Air Bersih, Sanitasi, Drainasi dan Persampahan*. Materi Kursus Singkat Drainase dan Sanitasi Kota, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik UGM Yogyakarta.
- Kartasasmita, Ginanjar (1997). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- LAN (2000), *Akuntabilitas dan Good Gavernance*, Jakarta, LAN

- Lenvine, H. Charles, et.al. (1990). *Effective Management Social Psychological Approach*.
- Mangkunegara, AA. Anom Prabu (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Martin L. Lawrence and Kettner M. Peter (1996). *Measuring the Performance Of Service Programs*. Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- Masri Singarimbun, (1987) *Metode Penelitian Survei*, Yogyakarta : LP3ES
- Moleong, Lexy J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurmandi, Achmad (1995). *Manajemen Perkotaan*. Yogyakarta: Lingkaran Bangsa.
- Pemerintah Kota Yogyakarta (2000). *Yogyakarta Dalam Angka*.
- Prawirosentono, Suyadi (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Rukmana, Nana, e.al. (ed) (1993). *Manajemen Pembangunan Prasarana Perkotaan*. Jakarta: LP3ES.
- Sarwoto (1988), *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Siagian, Sondang P. (1998). *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soetrisno (1995). *Desentralisasi Penyediaan Fasilitas Pelayanan Perkotaan*. Jakarta: LP3ES.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Terjemahan Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (1999). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Surakhmad, Winarno (1980). *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metoda, Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Syamsi, Ibnu (1994). *Sistem dan Prosedur kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Warpani (1984). *Analisis Kota dan Daerah*, Bandung : ITB Bandung

Makalah:

- Budi Cahyati (2000). *Persepsi Daerah Dalam Pengembangan Perkotaan*. Dirjen Pengembangan Perkotaan Departemen Permukiman dan pengembangan Wilayah.
- Hartoyo. (1998) *Permasalahan Pengelolaan Sampah Kota*. Bahan seminar Nasional Penanganan Sampah Kota Tanggal 7 Desember 1998, Malang, FT. Brawijaya
- Ismaria (1992) *Prinsip Dasar Pengukuran Efektivitas Sistem Pengelolaan Sampah*, Bandung. ITB Bandung
- Keban, Yermias T. (1995). *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah, Pendekatan Manajemen dan Kebijakan* dalam "Seminar Sehari Kinerja Organisasi Publik, Kebijakan, Penerapannya". Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Nursubagio EH. dan Parwoto. (1997). "Model Partisipasi". Makalah pada Lokakarya Penerapan Strategi Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pembangunan. BKP4N. Jakarta.

Peraturan dan Kebijakan Pemerintah:

- Undang-Undang No. 4 Tahun 1992 tentang *Perumahan dan Permukiman*.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 1997 tentang *Pengelolaan Lingkungan Hidup*.
- Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang *Pemerintah Daerah*.
- Peraturan pemerintah No. 14 Tahun 1987 tentang *Penyerahan Sebagian Urusan Pekerjaan Umum dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah Tk I dan Tk II*.
- Permendagri No. 1 Tahun 1987 tentang *Prasarana Kota*.
- Pengelolaan Sarana ke-Cipta Karya-an (1999), Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum.
- Surat Keputusan Walikota No. 025/KD/1985, *Pengelolaan persampahan Kotamadya Yogyakarta*.
- Perda No. 2 Tahun 1984 tentang *Pembersihan Sampah*.

Perda No. 5 Tahun 1989 tentang *Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Dinas Kebersihan Kotamadya Yogyakarta.*

Departemen Pekerjaan Umum (1991), *Standar Tata Cara Pengelolaan Sampah di Pemukiman*, Bandung, Yayasan LPMB